

# علم المعلومات بين النظرية والتطبيق



تأليف

براین کامبل فیکری

ألینا فیکری

ترجمة

الدكتور حشمت قائم

مكتبة غريب





# علم المعلومات بين النظرية والتطبيق

تأليف

براین کامبل فیکری و ألينا فيکری

ترجمة

الدكتور حشمت قائم

أستاذ علم المعلومات  
كلية الآداب - جامعة القاهرة

الناشر

مكتبة غريب

٣١ شارع كاسر صدى (المنجالة)

تليفون ٩٠٢١٠٧





**بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ**



## إهداء

إلى كل من يتعامل مع قضية  
المعلومات بإخلاص وتجرد .  
( المترجم )



## المقويات

الموضوع	الصفحة
تصميم	٢
مقدمة المترجم	ص
لوحة الشرق	ف
الفصل الأول : علم المعلومات ، نشأته ومجالاته	١ - ١٤
العوامل المؤتدية للحاجة إلى المعلومات	٥
دراسة تداول للمعلومات	٧
نظام المعلومات وعلم المعلومات	١٠
الفصل الثاني : الحقل الخاص بالمعلومات	١٥ - ٣٠
بعض خصائص المجتمع الصناعي	١٦
الاتصال في المجتمع	١٨
الحاجة إلى المعلومات	٢٠
بيئة للمعلومات	٢١
متلقو المعلومات	٢٢
مصادر المعلومات	٢٥
قنوات الاتصال	٢٦
نظام المعلومات ككل	٢٨
الفصل الثالث : السياقات الأخرى لتداول المعلومات	٣١ - ٤٦
تداول المعلومات في الطبيعة	٣٢
الآلات وتقاعانها	٣٥
علاقة الوثائق ببعضها البعض	٣٩
تجهيز البشر للمعلومات	٤١
الخلاصة	٤٥

٤٨	انتقائية الانتباه والتركيز <b>متاح</b>
٤٩	الخصائص اللغوية للرسائل
٥٢	وسائل الاتصال
٥٥	ربط المصدر بالمتلقي
٥٧	الجماعات والمنظمات
٦١	انتشار المعلومات في المجتمع
٦٥	دراسة البشر والمعلومات
٦٧	التغيرات والفئات والبيانات
٦٩	تحليل التغيرات
٧٦	تطوير المؤشرات والأدلة
٧٨	التوجه المهني وقنوات المعلومات
٨١	استخدام الوثائق المتوافرة
٨٩	المجتمع والعينة والوحدة
٩٢	تجميع البيانات من البشر
٩٥	نماذج من الدراسات
٩٥	البحث العلمي والاتصال
٩٧	الدراسات في العلوم النفسية
١٠٠	النشر في الدوريات
١٠١	الاضطرابات الثانوية
١٠٣	تلقي المعلومات
١٠٤	حاجة الممارسين إلى المعلومات
١٠٧	خصائص الممارسين
١٠٨	مصادر التعرف على الممارسات الجديدة
١١١	أهمية الاتصال غير الرسمي
١١٣	العلاقة بين المصادر الرسمية والمصادر غير الرسمية
١١٧	تدقيق المعلومات في صناعة البناء
١٢١	احتياجات « كل إنسان » من المعلومات
١٢١	النتائج العامة ودلالاتها

## الفصل الخامس : استرجاع المعلومات ١٢٩ - ١٤٧

١٢٩	المواد التي تختزن وتسترجع
١٣٠	الأدوات والأساليب والمؤسسات
١٣١	مشكلات التصميم في استرجاع المعلومات
١٣٣	تحليل المعلومات
١٣٩	تكوين التسجيلة والملف
١٤٢	صياغة الاستفسار والبحث
١٤٤	تقييم مخرجات المعلومات
١٤٥	تعديل الاستفسار
١٤٧	مستودع المعلومات الأولية

## الفصل السادس : علم الحلالة والاسترجاع ١٤٨ - ١٩٩

١٥٠	تحولات المعنى
١٥٢	ممارسة الاسترجاع الموضوعي
١٥٥	البحث في استرجاع المعلومات
١٥٧	بنى المعرفة العامة
١٦١	المعرفة الشخصية
١٦٣	دراسات الذاكرة
١٦٧	اللغة والمنطق
١٧١	نموذج عام للمعرفة الشخصية
١٧٦	التعبير عن المعرفة في الذكاء الاصطناعي
١٨٠	الرغبة في المعلومات والأعراب عنها
١٨٣	أصل التسميات
١٨٤	معايير تسمية الرسائل
١٨٧	تقنين التسميات
١٨٩	البنية الدلالية لنظم الاسترجاع
١٩٤	دراسات لغات الكشف
١٩٧	الخلاصة

## الموضوع

## الصفحة

٢٣٠ - ٢٠٠	..... الفصل السابع : الوسطاء وواجهات التعامل .....
٢٠٠	..... العملية الترجمية .....
٢٠٢	..... ما ينبغي أن يعرفه الوسيط .....
٢٠٣	..... طبيعة الأسئلة .....
٢٠٥	..... الأسئلة وللاجابات .....
٢٠٦	..... الأسئلة وحل المشكلات .....
٢٠٨	..... الأسئلة في الاتصال .....
٢٠٩	..... الحوار المتمازج .....
٢١٠	..... صور الآخر .....
٢١١	..... المقابلة الترجمية .....
٢١٢	..... مقابلات البحث على الخط المباشر .....
٢١٤	..... إجراءات المقابلة .....
٢١٨	..... خصائص التفاعل بين المستمع والوسيط .....
٢١٩	..... واجهة التعامل الآلية للبحث على الخط المباشر .....
٢٢٠	..... الإعراب .....
٢٢٤	..... النظم الفطنة ( الحقيبة ) بوجه عام .....
٢٢٦	..... قصة مايسين .....
٢٢٨	..... نظام فظن للارشاد .....
٢٣٠	..... الخلاصة .....
٢٣١ - ٢٨٨	..... الفصل الثامن : نظم المعلومات .....
٢٣٢	..... تقسيم نظم المعلومات .....
٢٣٦	..... تداخل النظم فيما بينها .....
٢٣٨	..... أثر التقنية الالكترونية .....
٢٣٩	..... السمات العامة للنظم .....
٢٤٤	..... تصميم النظم .....
٢٤٨	..... البيانات المناسبة .....
٢٤٩	..... قياس الافادة من النظام .....
٢٥٣	..... المصادر والمتلقون .....



٢٦٩	الإفادة من مستودعات الرسائل .....
٢٧٣	الوصول إلى مستودعات المعلومات .....
٢٧٦	التوزيعات الاحتمالية ووضع النماذج .....
٢٧٩	صفوف الانتظار .....
٢٨٠	تصادم الطلبات .....
٢٨٢	الاستبقاء في المستودع والاستبعاد .....
٢٨٤	الاختزان للوزع .....
٢٨٦	الإمداد المرمي .....
٢٨٧	بعض أسس نظم المعلومات .....
٢٨٩ - ٣٣٤	<b>الفصل التاسع : تقييم النظم</b> .....
٢٩٠	معايير التقييم .....
٢٩١	إطار للتقييم .....
٢٩٣	الصلاحية وتقييمها .....
٢٩٤	السمات النوعية للخدمات .....
٢٩٥	تقييم الأداء .....
٢٩٧	كفاءة النظام : التكلفة وفعالية التكلفة .....
٢٩٨	التغطية في الاقتناء .....
٣٠١	الاسترجاع من المستودع .....
٣٠٢	تقييم المدرز .....
٣١٠	خدمة الاحاطة الجارية العاملة فعلا .....
٣١٣	خدمة البحث على الخط المباشر .....
٣١٥	الدراسة التجريبية للاسترجاع .....
٣١٩	الإثابة عند الطلب .....
٣٢١	التغيرات المؤثرة في الإثابة .....
٣٢٢	اختبار إيصال الوثائق .....
٣٢٧	أثر تأخير الخدمة .....
٣٣٠	انخفاض مستوى الأداء .....
٣٣١	قيمة المعلومات .....
٣٣٢	القيمة المدركة لخدمة المعلومات .....
٣٣٤	الخلاصة .....

٣٣٥ - ٣٨٤	الفصل العاشر : المعلومات في المجتمع	
٣٣٦	قنوات تداول المعلومات	٦٧٦
٣٣٧	النشر والتوزيع	٦٧٦
٣٤١	الصحافة والإذاعة	٦٧٦
٣٤١	خدمات الاستخلاص والتكثيف	٠٨٢
٣٤١	خدمات المكتبات والمعلومات	٢٨٦
٣٤٤	المكتبات العامة	٢٨٦
٣٤٤	المكتبات التعليمية	٠٨٦
٣٤٥	المكتبات المتخصصة وخدمات المعلومات	٧٨٦
٣٤٧	تبادل الاعارة والتعاون بين المكتبات	٣٦٦ - ٣٨٧
٣٤٩	الحصول على المعلومات	٠٦٢
٣٥٢	بعض الدروس المستفادة من البحوث التربوية	١٦٢
٣٥٤	تقنيات المعلومات	٢٦٢
٣٥٩	الأجهزة المؤسسية	٢٦٢
٣٦٣	مراصد البيانات ومضيفو مراصد البيانات	٥٦٢
٣٦٨	سياق توفير المعلومات	٧٦٢
٣٧١	اقتصاديات تقديم المعلومات	٨٦٢
	الاتجاهات الاقتصادية المرتبطة بالاتصالات الالكترونية بعيدة المدى	١٠٦
٣٧٢	المسدى	٢٠٦
٣٧٧	العوامل المؤثرة في الحصول على المعلومات	٠١٦
٣٨٠	الأثر المتفاوت للتقنيات الجديدة	٦١٦
٣٨٣	بعض القضايا الختامية	٥١٦
٣٨٥	المراجع	
٤٠٢	الملحق الأول : مساهمة علم المعلومات	
٤٠٦	الملحق الثاني : مجالات الدراسة في علم المعلومات	
٤١٢	الملحق الثالث : استبيان خاص بالكهنة	
٤١٦	الملحق الرابع : كيف يعمل ماسيرون	
٤١٩	الملحق الخامس : توماس يوض	
		٣٦٦

## تقديم

«إنه من الصعب أن نجعل على أبنائنا جميعاً اليوم، «جميع المعلومات» (١) كما فعلتم، بعد إرضاء المعلومات في حال الشكليات، وفي الحقيقة القرار المتخذ في مواجهة متطلبات الحياة يوجد علم، والحقيقة على ما يبدو، يتداول المعلومات في المجتمع، ظاهرة في غاية التعقيد والتعقيد، ويقدر ما نزلهم فحيتاً لها تزداد، فألميتها، هذا...  
 ١- أ- وهذا الكتاب له لولته طبعاً، ومناقشة الحزن-التصريفات-الخطية تداول المعلومات، فهذا التناول للخطية التي ينبغي أن نقولها انتقاء المعنى، مثل شكله، حتى إلى خطه، عزاء إلى «الوسائل والأوقات والأفان» والأفان، والمعلومات التي ينبغي أن نقولها هو المبدأ الأساسي للتوليف التي يتلوه الخطية، الختونه، الختونه...  
 هذا الكتاب إنما هو الذي يشكل المعلومات، لهذا بالمختصر».

وفي سعيها للبحث عن تصور علمي لعمليات تداول المعلومات، كان علينا أن نتجاوز، وبشكل واضح، الحدود الموضوعية التي عادة ما تنحصر في إطارها «علم المعلومات» كموضوع أكاديمي. وفي مسلكنا هذا فإننا نترسم خطى البحوث المتقدمة الحديثة في المجال. فلقد أصبح من الواضح وبشكل متزايد، أنه لا يمكن لعلم المعلومات أن يقيم أسساً راسخاً للتطور في المستقبل إلا بتوسيع «قاعدته المعرفية».

ويشتمل عنوان كتابنا على كل من النظرية والتطبيق، وينطوي النص على قدر كبير من البحوث والمناقشات النظرية، ونحن في غاية الوعي بالحاجة إلى تطوير نظرية، إلا أننا حرصنا أيضاً على ربط النظرية بكل من الدراسات التجريبية لعمليات المعلومات، والبيئة العملية لتقديم المعلومات.

وينبغي أن نوضح ما لا يسعى كتابنا لتقديمه؛ فهذا الكتاب ليس بالموجز الإرشادي للعاملين بالمعلومات أو إدارة المعلومات، على الرغم من أننا نأمل أن يشتمل على أفكار يمكن أن يفيد منها العاملون في هذا الميدان. كما أنه أيضاً ليس دليلاً للإجراءات الخاصة بتصميم نظم المعلومات وتطويرها، هذا على الرغم أيضاً من أننا نأمل أن يكون لما ينطوي عليه النص من حقائق جدواها بالنسبة لمهندسي النظم.

أضف إلى ذلك أننا لا ندعى أن هذا الكتاب دليل لطرق البحث في علم المعلومات؛ فلم نقدم الطرق التجريبية وأساليب التحليل الرياضي بشيء من التفصيل، إلا أننا نأمل أن تكون إشارتنا إلى الإنتاج الفكري مرشداً للقراء الراغبين في مثل هذا التفصيل.

هذا بالإضافة إلى أن الكتاب لا يصف تقنيات المعلومات وتطبيقاتها في تقديم المعلومات، على الرغم من أننا حاولنا بيان سبل تأثير التقنية الحديثة في تقديم المعلومات، وأثر ذلك على إتاحة المعلومات.

(١) الواقع أن المعلومات سلاح كل عصر وكل مجتمع، لأنها ببساطة تعقب المصلحة والمجمل. وكل ما حدث في عصرنا هو تمر الرعي بالمعلومات وتزايد الحرص على استغلال قوة المعلومات (الفرغم).

وأخيرا ، فإن مشكلات المعلومات التي استكشفتها تقتصر على تلك المشكلات الخاصة بالمجتمع الصناعي الذي ارتبطت به خبراتنا ( فقد جاءت معظم الأمثلة من المملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية ) . ونحن على دراية بالكثير من المشكلات المختلفة ، والأكثر صعوبة ، والأكثر أهمية من وجهة النظر الدولية ، والخاصة بالدول النامية ، إلا أننا غير مؤهلين للخوض فيها .

وقد تخرج المؤلفان في الكيمياء ، وقضى كل منهما بعض الوقت في العمل بدوريات الكيمياء الصناعية ، ولكل منهما خبرته الطويلة في تقديم خدمات المكتبات والمعلومات ، وفي البحث والتطوير ، والتدريس والتدريب في علم المعلومات . وقد اعتمدنا في أكثر من مكان في هذا الكتاب بشكل مباشر ، على هذه الخبرات الشخصية . ولقد أفدنا عبر السنين وبكثافة بالاتصال الشخصي بالعديد من الباحثين الذين نوهنا بجهودهم . وهم من الكثرة بحيث لا يتسع المجال لذكرهم هنا ، ولكننا نأمل أن يكونوا قد وردوا جميعا في قائمة المراجع . واليهم وإلى هؤلاء الذين لم نتعرف عليهم إلا من خلال الإنتاج الفكري ، نتوجه بشكرنا . ولقد كان لمحاولتنا تحقيق التكامل في هذا الكتاب أثرها البالغ في تقوية إيماننا بمستقبل علم المعلومات كمجال أكاديمي وممارسة مهنية . ونرجو أن يسهم هذا الكتاب في تحقيق التطور المنشود .

**براين فيكري وألينا فيكري**

## ملقحة المترجم

سبق أن عرفنا بالمؤلف الأول لهذا الكتاب ، بروفيسور براين كامبل فيكرى ، فى التمهيد للترجمة العربية لكتاب بروفيسور جاك ميدوز عن الاتصال العلمى <sup>(١)</sup> . أما شريكته فى تأليف هذا الكتاب الذى نشر فى تقديمه مترجما إلى العربية ، وهى قريته ، فقد تخرجت مثله فى مجال الكيمياء ، وعملت فى عدد من مرافق المعلومات المتخصصة فى الكيمياء الصناعية . وهى الآن ضابط أول نظم للمعلومات بخدمة المعلومات المركزية بجامعة لندن . وتتمتع ألينا فيكرى برصيد ثرى من الخبرات العلمية والمهنية المكتسبة عبر سنوات طويلة فى البحث والتطوير والتدريس والتدريب فى علم المعلومات .

واعتمادا على عرض تحليلى لهذا الكتاب ، نشر بمجلة « عالم الكتب » <sup>(٢)</sup> نسجل بعض الملاحظات العامة . فيمثل هذا الكتاب ، الذى يتناول الجوانب النظرية والتطبيقية لعلم المعلومات ، فى إطار تصور متكامل واضح لمكونات المجال وعناصره وروافده ، المرحلة الثالثة لتطور فكر بروفيسور فيكرى ؛ حيث يمثل كتابه حول نظرية نظم الاسترجاع " On retrieval system theory " الذى صدرت طبعته الثانية عام ١٩٦٥ المرحلة الأولى ، بينما يمثل كتابه حول نظم المعلومات " Information systems " الذى صدر عام ١٩٧٣ المرحلة الثانية .

وكما يرى المؤلفان ، فإن هذا الكتاب ليس بالموجز الارشادى فى تنظيم المعلومات أو فى إدارة مرافق المعلومات ، وإن كان يشتمل على نظرة متعمقة يمكن أن يفيد منها العاملون فى المجال . وعلى الرغم من أنه ليس دليلًا لاجراءات تصميم نظم المعلومات وتطويرها ، فإنه يمكن لما يشتمل عليه من خبرات ومبادئ أساسية أن يكون بالغ الأهمية بالنسبة لمهندسى النظم . ولا يعد هذا الكتاب دليلًا لمنهج البحث فى علم المعلومات ، حيث لم يتعرض للمنهج التجريبي وأساليب تحليل البيانات بشئ من التفصيل . إلا أنه يمكن للاستشارات المرجعية إرشاد القراء الراغبين فى مثل هذه المعالجة التفصيلية . وعلى الرغم من أن هذا الكتاب لا يقدم وصفا لتقنيات المعلومات وتطبيقاتها ، فإنه قد حرص على مناقشة سبل تأثير التقنيات الحديثة فى تقديم خدمات المعلومات وما يترتب على ذلك بالنسبة للاستفادة من المعلومات .

ويتبين لنا ، بالنظر إلى ثراء محتويات الكتاب ، ومدى وضوح المؤلفين فى تحديد إطارها المرجعى وأهدافها ، أن هذا الكتاب لا يستجدى قارئًا . كما أنه ليس كتابًا للمبتدئين ، وإنما كتاب دراسى متقدم ، موجه للقادرين على التقاط خيط التساؤل المنهجى ، ومواصلة البحث استجلاءً للحقيقة . ومن هنا كانت غزارة المراجع المستشهد بها فى هذا الكتاب ، والبالغ عددها ٥٣٠ مرجعًا ، منها أربعة فقط بالفرنسية ، حيث السيطرة واضحة للانجليزية . وتشكل مقالات الدوريات نسبة كبيرة من هذه المراجع ، تليها الكتب وتقارير البحوث والأطروحات . ويرجع تاريخ نشر أكثر من ٧٥ ٪ من هذه المراجع إلى

(١) جاك ميدوز . آفاق الاتصال ويتناول لى السامع والالكترونى ، ترجمة حشمت قاسم . القاهرة ، المركز العربى للصحافة ، ١٩٧٧ .

(٢) حشمت قاسم . علم المعلومات بين النظرية والتطبيق لبراين كامبل فيكرى . عالم الكتب ، مع ١٠ ع ٣ ، أغسطس ١٩٨٩ . ص ٤٣٦ - ٤٤٧ .

العقدين السابقين ( السبعينيات والثمانينيات ) ، مما يؤكد حرص المؤلفين على تقديم المجال في أحدث صورة .

ويبرز التقسيم الموضوعي لمراجع هذا الكتاب الإسهام النسبي للمجالات التي تشكل روافد علم المعلومات في صورته الراهنة ؛ حيث تمثل المراجع المتخصصة في علم المعلومات ٦٦,٨ ٪ من مجموع المراجع المستشهد بها ، ثم تليها المراجع المتخصصة في الإعلام ، وعلم الاجتماع ، وعلم النفس ، والفلسفة الإلكترونية ، والمنطق ، والإدارة ، واللغويات ، والتربية ، والأحياء ، والتاريخ ، في ترتيب تنازلي . ويؤكد هذا التوزيع الرأي القائل بنشأة علم المعلومات بهدف تفتيش المبررات التطبيقية في مراقيه العلمية ، فضلا عن تأثره بأساليب ومناهج عدد من المجالات الأخرى .

في كتابه في سياق وعلم المعلومات ، فإن جميع فصول الكتاب بلا استثناء تركز على الجوانب المنهجية والجهود النظرية الأساسية ، وهي الجبل يتكفل واضح في تأكيد الطابع الاجتماعي لطبيعة المعلومات وضرورة التوصل بمناهج العلوم الاجتماعية في علم المعلومات . ولتتلى هذا الاتجاه من جانب مؤلفين ارتبطوا دراسيا بأحد مجالات العلوم الطبيعية دلالة خاصة ، تضمني مزيدا من الثقة في صحة هذا الاتجاه .

وقد حرص المؤلفان على الإكثار من الحجج في تحقيقه ، بدور التوضيحية بوضوح الرسالة والكتاب عناصره . وقد جاء ذلك بفضل إدراكهما الطابع التجديدي لما يقدم في مثل هذا العمل وما ترك للمراجع المستشهد به . وعلى الرغم من تشابه قضايا اهتمام بهذا الكتابين ، فقد جاء تكرار المعالجة في أحسن الحدود . وقد أجاد المؤلفان إحكام سيطرتها على النص ، كما جاء الأسلوب سلسا بسيطلا ، وبوجه بالنهاج والأشكال التوضيحية التي ساعدت كثيرا في تحقيق الإيجاز والوضوح في نفس الوقت .

ولما كانت النظرية من أهم الأدوات العملية ، فإنه إهتمام هذا الكتاب بالإمسين النظرية لعلم المعلومات ، على الرغم من أنه مطلقا في الجانب التطبيقية والخبرات المكتسبة في المجتمعات المتقدمة ، يجعله صالحا للمنهجين في فهم المعلومات ، ذاتية وممارسة على أعلى المستويات في المجتمعات المتقدمة والتابعة على السواء . ولذلك كانت المساربات تأثر بالتقدم والتخلف ، فإن الأساس النظري لا يتجنب ولا يحاقل . وبلا مبالغة في القول بأن صيدور هذا الكتاب يعد علامة بارزة في مسيرة تطور علم المعلومات .

أوتترجوا أن تكون قد وفقت في ترجمة الكتاب إلى العربية لتتكون الرسالة الأصلية كاملة ، قدو الامكان في متناول القارئ العربي . الفضائل الله تعالى بأن يجعل هذا الجهد نفعنا ، حقيقا مقصده ، والله من وراء القصد ، وهو متجانه المجدي بالله سواء البسيط

الحضور حضرت قاسم  
القاهرة في شعبان ١٤١٢ هـ  
الارض ١٤٩٩

## الواجهة ( لوحة الشرف )

### خريطة بعض كبار مؤلفي علم المعلومات

استقينا كلا من النص التالي والخريطة المصاحبة <sup>٢٥</sup> بعد تعديل من كتاب " Key Papers in Information Science " الذي قام بتحريره بلغر جريفيت <sup>٢٦</sup> Belver Griffitt

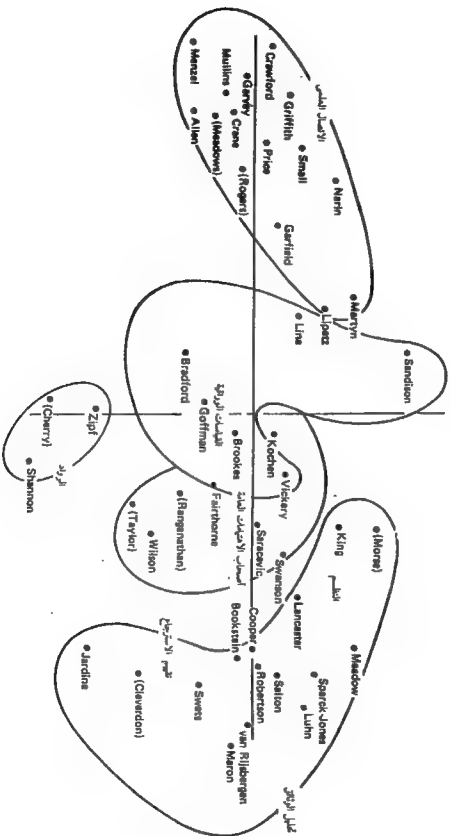
قام كل من هوارد هويت Howard White وبلغر جريفيت بإعداد هذا الشكل اعتماداً على تحليل المصاحبة الوراقية <sup>(٢٥)</sup> Co-citations لجميع أعمال بعض كبار مؤلفي علم المعلومات . وقد تم تقدير المسافات بين كل اثنين من المؤلفين بإجراء يبدأ بإحصاء المصاحبة الوراقية بكل ما نشر من أعمالها ، في أي من البحوث المغطاة في سبع سنوات في كشف الاستشهادات المرجعية في العلوم الاجتماعية SSC ( ١٩٧١ - ١٩٧٨ ) . ثم تعرضت بيانات المصاحبة الوراقية الخام في مصفوفة تسعة وثلاثين مؤلفاً بأسلوب بيرسون للارتباط بين كل مؤلفين Pearson product-moment correlation ( وذلك بعد إجراء التحويل المناسب لحساب الأرضدة القطرية diagonal scores ) . ثم تعرضت معاملات الارتباط الناتجة لطريقة كروسكال Kruskal's MDSAL الخاصة بالتدرج الإعددي متعدد الأبعاد . وتدل جميع المعايير القياسية لهذا الإجراء على مطابقة النموذج الفراغي للبيانات تمام المطابقة .

وقد تم استخراج قائمة المؤلفين من كتاب Key Papers بعد استبعاد الأشخاص الذين نادراً ما يُستشهد بأعمالهم للحصول على نتائج يعتد بها . ثم أضيف إلى هذه القائمة عدد من مشاهير المؤلفين ، ومنهم بعض ، من أمثال لون Luhn ، ممن لم ترد أعمالهم في ذلك الكتاب . وعلى الرغم من أننا على ثقة من عدم اكتمالها فإن هذه الخريطة نتدلتنا على الأماكن المحتملة لمعظم من لم يرد ذكرهم من المؤلفين .

أما المناطق فقد تم تحديدها باستخدام أسلوب آخر لتحليل العنقودي . أما الوسيات فهي من وضع راسم الخريطة . وقد تم وضع الخطة الأصلية بحيث يأتي المهتمون بالقضايا العامة أكثر من غيرهم ، من أمثال بروتام بروكس B.C. Brookes ومانفرد كوشان M. Kochen قريباً من بعضهم البعض . أما المحاور فهي تعسفية ، حيث وضعت لتتمزق أفقياً بين مراكز مجموعتي الاتصال العلمي واسترجاع المعلومات . وكما يبدو فإن المحاور الرأسية يمثل متغيرات تختلف في القطاع الأيسر عنها في الأوسط والأيمن من الشكل ؛ ففي الجانب الأيسر يستخدم مؤلفو القطاع الأسفل الأساليب البيولوجية فقط في دراسة الاتصال العلمي ، أما مؤلفو القطاع العلوي فيستخدمون مقاييس الاستشهاد الرجعي فقط . وفي المركز هناك نوع من المقابلة بين النظرية ( شانون Shannon وزيف Ziff ) والممارسة ( ساندلسون Sandelson وغيره من المهتمين بتصميم النظم وتقييمها ) . أما في أقصى اليمين فلأننا نجد هؤلاء الذين يهتمون بالتقييم ، وكانهم يواجهون هؤلاء الذين يقومون بوضع طرق لتحليل الوثائق .

وهذا الرسم محاولة فريدة لمجال يرسم صورته باستخدام أساليبه الخاصة . [ وقد سمح مؤلفنا هذا الكتاب لنفسها بإضافة عدد قليل من الأسماء بين قوسين ] .

(٢٥) يقصد بالمصاحبة الوراقية هنا الاستشهاد بأعمال مؤلف معين كلما تم الاستشهاد بأعمال آخر ، أي حيث يتم الاستشهاد بأعمال من يتم أيضاً الاستشهاد بأعمال من . ( المترجم )





## الفصل الأول

### علم المعلومات - نشأته ومجالاته

يعرف علم المعلومات في هذا الكتاب بأنه دراسة تناول المعلومات في الجمع - وقد بدأ هذا المعنى يشق طريقه انطلاقاً من خفائمه الطبقية ، وهي الأنشطة الاجتماعية الخاصة بتسيير تناول المعلومات . وللممارسات الاجتماعية نفسها تاريخها الفروق في القدم ؛ حيث تنشأ من البيئة الاجتماعية التي تثير الحاجة إلى المعلومات . دعنا ننظر في البيئة الحضارية التي نألفها تناول المعلومات ونزدهم .

فالمدنية تسم بالضمخامة والامتاع إذا ما قورنت بمتبرها من لشكال التنظيم الاجتماعي . والمجم مضامينه التي تتملى حدود تأثير الأرقام في ذاتها ؛ فالقدرة على الابتكار ، على سبيل المثال ، نادرة نسبياً في أي تجمع . وربما كان هناك واحد فقط في الألف أو واحد في العشرة آلاف نسمة لديه القدرة على تقديم اختراع حقيقي . وكلما زاد عدد السكان ارتفع عدد الأفراد القادرين على إبداع أفكار جديدة ، أو منتجات جديدة أو معلومات جديدة . كذلك تثير التجمعات السكانية الضخمة مشكلات أكثر تعقداً للضبط الاجتماعي . أما التجمعات الصغيرة ، التي يميزها التفاعل المباشر فإنها لا تتطلب أكثر من بعض التدابير الاجتماعية البسيطة . وعادة ما تدعو التجمعات السكانية الضخمة لتشكيل حكومة متخصصة ، وسن القوانين ، ووضع النظم الاجتماعية ، وغير ذلك من التدابير اللازمة للتنسيق والانضباط .

وعادة ما تشجع المدن النشاط التجاري ؛ فهي لا تستطيع تدبير طعامها ، وعليها أن تتاجر من أجل الحصول عليه . كذلك ينبغي أن يكون للمدن مناطق تخدمها بالمؤن hinterland تسيطر عليها ، ومن ثم يمتد نفوذها خارج حدودها . كذلك تؤدي التجارة إلى تنشيط السفر والاتصالات . ومن هنا يبدأ البشر في التخصص ، والتجارة في ضروريات الحياة وكمالياتها . ثم تبدأ المدن في تقسيم العمل نفسها مركباً ، يبدأ بالتجارة ، إلا أنه يستمر في نموه إلى أن يصبح له طابعه القائم بذاته . ويظهر الاختصاصيون في أداء معظم المهام . ويؤدي ذلك لأن تصبح المدن قادرة على تقديم السلع والخدمات المتنوعة ، حيث تصبح علامة بالأسواق التجارية ، ومستودعات السلع ، والمصارف ، والاتحادات المهنية ، والمكاتب ، والمصانع ، والمحاكم ، ودور المحفوظات ، ومكاتب الضرائب ، والشرطة ، والمكاتب ، والمتحف ، والمسارح ، والمراسد ، والمدارس ، والحدائق العامة ، والساحات ، وميادين العروض ، والقلاع ، ودور العبادة ، وحلبات السباق ، وقاعات الاجتماعات ، والمستشفيات ، ومراكز الأطفال ، ووكالات الخدمات ، وشركات التأمين ، والمطاعم ، وصالات الألعاب الرياضية ، وصالات السباحة ، وصالات تنظيف الملابس ، والفنادق وصالونات الحلاقة . . . ( وكل هذه المرافق كانت في روما في عصر الامبراطورية ، ولندن في العصور الوسطى ) .

ولهذا فإن المدن خليط غير متجانس ، فهي مراكز تجارية تجتذب الغرباء والأجانب ، وبعض هؤلاء يستقر بهم المقام فيها ، وبذلك تتلء المدن بالبشر على اختلاف لغاتهم وأزيائهم ومعتقداتهم ، وعاداتهم الغذائية ، وعلاقاتهم العائلية ، وأبنائهم وطرزهم المعمارية . . . الخ . وتؤدي هذه الاختلافات إلى نشوء الحاجة إلى السلع والخدمات المتنوعة . ولهذا ما ترش المدينة تنوعاً في التقاليد الثقافية التي يحملها سكانها ، كما أنها تتنوع وتختلف وتحفظ بعض ملامح كل ذلك .

ومن الطبيعي أن تكون المدن على صلة بالعالم الخارجى . فسيل المسافرين الذى لا ينقطع يوثق علاقة المدينة بالمناطق التى تمدها بالمؤن ، كما يربطها بالمدن الأخرى التى يمكن أن تمدها هى بالمؤن . وعادة ما تحيط الطرق البرية والمجارى المائية والمطارات بالمدين من كل جانب ، حيث تقع المدن عند تقاطع خطوط المواصلات ، وعند مفاصيل الحركة حيث تنتقل السلع أو المسافرون ، من السفن إلى القطارات ومن القطارات إلى الشاحنات وهكذا . وبذلك تصبح المدينة مركز الاتصالات ( Lenski and Lenski, 1978 )

والتيخبرها وإفان المبدأ يتخذ ، فيأثما ما يكون ، هناك جدلية في اللبانية ، للتغير سريع ، وجميع هذه التغيرات التي ، يطقها الإعلان ، إلى أن تذهب إلى التغير ، كما أنها ، بالتالي ، ترفع ، إيقاعها بالتغير ، ولقد شهدنا ، الرضع آلاف سنة الأخيرة تغيرات بيولوجية في ظروف راحة الأنثى ، وتوفيها ، حيث ، خلال المائتين ألف ، التي سبقتها ، وقد نشأت هذه التغيرات ، وازدهرت في المراكز الحضرية ، وتضفي كل هذه الملامح ، على التضرر ، خصائص التي ، وهو من الحياة البدائية ، ويعني ، انشراح الثقافة الحضرية ، في معظم المناطق الريفية ، شيوع ، بعض عناصر الثقافة الحضرية ، بالنسبة لمعظم البشر في العالم ، ومن الملاحظ ، أن هذه الطاقة الحضرية ، إنتاج المعلومات ، وبث المعلومات ، والبحث عن المعلومات ، وكذا ذكر مومفورد ( 1966 ) Mumford

[illegible]

من لفظ شهيد في العلم المؤيد للبرهنة وبعض التداين البرهنية اللازمة لتأويل المعلومات. ومثل الجرحاء  
للمؤيد على أوج الفخر أو فوق الهدى أو عوطفات المجد والقبول، والتداين الجرح في: والمؤيد  
البرهنة، وهو عوطفات دعوات المصطفات، القدوة وأبو جرح المكنون، وأيا كان من عمل أحد المص  
الداينة للمصنفات سواء أكانت من المكتبات الخاصة أو العامة أو المكتبة أو كنيسة أو علم  
كل علم، فلهذا من الأهم كالمصنفات المصطفات النافذة من فئات الكافور والمخطوطات  
والكتب المطبوعة، لا سيما في المصنفات العامة، وفي ذلك شيء من الزوال  
الاتصالات بعيدة المدى الحواجز الجغرافية. ويقدم جدول 1/1 نظرة طائر على هذه التطورات

جدول ١ / خريطة زمنية تقريبية ( فيما يخص عام ١٥٠٠ )  
تم التركيز على التطورات في المملكة المتحدة

الكتابة :الأبجاذ الطبيعية ؛ ولفائف البرونز؛ محفوظات:المجاهد والقصور.	٣٠٠٠ -
الحقول وسيلة النقل الجرجانية	٢٠٠٠ -
الألواح الطينية في الحضارة الآشورية المعمون الرسميون في بلاد الرافدين	١٠٠٠ -
المكتبات :الكاديمية (مكتبة الإسكندرية ) لغات الكاغذ ، ونجارة المخطوطات	٥٠٠ -
الطرق الرومانية تيسر المواصلات المكتبات العامة في روما	
الورق في الصين الموسيقى	٥٥٠
الكتب المخطوطة الأديرة ومراكز التسليم	٥٠٠
الطباعة الحجرية في الصين انتشار صناعة الورق	١٠٠٠
الطباعة بالحروف المتحركة في الصين الكاتدرائيات ومكتباتها	١٢٥٠
الجامعات ونجارة المخطوطات علياء الامتيازات	
القوائم والبيانات التجارية الكتاب المطبوع	١٥٠٠
الوراقيات ( البيلوجرافيات ) المكتبات القانونية والطبية	
دور المحفوظات الحكومية النشر وبراءات الاختراع ، والإخباريات	١٦٠٠
المكتبات الملكية مكتبات المدن	
الخدمة البريدية الجمعية الملكية في لندن	
الدوريات	

١٧٠٠	الصحف مكتبات الاشارة ومكتبات الاشتراك الجمعية الزراعية وغيرها للمكتبات الوطنية ( كالمكتف البريطاني ) الطرق والمجاري المائية وهربات البريد التعليقات المالية
١٨٠٠	نشرات المستخلصات والمراجعات العلمية السنوية الطباعة بالأولست الاصلاح الرياقي النشأ التجارية والسكك الحديدية . للمكتبات الحكومية مركز الوثائق العامة Public Record Office التصوير الضوئي البرق تقنون للمكتبات العامة وكالات الأنباء الجمعية المهنية الميكرو فيلم آلات الطباعة الدوارة Pottery قانون التعليم الحاف والآلات الكتابية الاصلاح الرياقي الجامعات المدنية خطط التصنيف المكتبي الكبرى المسجلات المكتبية الأسطوانات الصوتية الليوتوب والموتوب الانعامات الدولية
١٩٠٠	آلات الاستساخ المكتبية الأفلام السينمائية البحوث الصناعية الطائرات التصوير الحراري حقوق المرأة

الإقامة	
تبادل الأمانة والمكتبات المتخصصة	
نقل الصور	
أشرطة التسجيل	
البث التلفزيوني	
مراكز المعلومات	
التقارير الفنية	
التصديق المسمى	
التصوير الجاف السريع Xerography	
قانون التعليم	
اليونسكو	
الحاسبات الرقمية	١٩٥٠
الجامعات الجديدة ومعاهد الطاقة	
المكتبة البريطانية	
الأخبار المتناحرة للاتصالات	
الحاسبات الالكترونية متعددة المستخدمين Timesharing	
التنظيف بالحاسبات الالكترونية	
مراصد البيانات وبنوك المعلومات	
شركات الحاسبات الالكترونية	
أشرطة الفيديو	
آلات التجهيز متناهية الصغر Microprocessors	
أسطوانات الفيديو	
النظم النشطة Expert systems	

## ١ / ١ العوامل المؤدية للحاجة إلى المعلومات :

تمحدد خصائص المدن التي سبق أن أوضحناها معالم العوامل التي أثارت الحاجة إلى القنوات الرسمية للمعلومات . ونحاول في شكل ١ / ١ بيان كيف تؤدي التطورات الاجتماعية لزيادة الحاجة إلى المعلومات .

ويؤدي تجمع البشر معا في جماعات كبيرة إلى نشأة الحاجة إلى المعلومات الإدارية . ولا يقتصر الأمر على حاجة رجال الإدارة إلى المعلومات حول المجتمع ، وإنما يشمل أيضا حاجة المواطن للتعرف على القوانين واللوائح والنظم والسياسات والقرارات الخاصة بالإدارة . ولقد ازدادت هذه الاحتياجات المعلوماتية بشكل مطرد ، نتيجة لتزايد اهتمامات الحكومة بحياة المجتمع ( من ضرائب ، ورعاية اجتماعية وتخطيط ) أولا ، وثانيا بسبب نمو المشاركة الديمقراطية في الإدارة .

وعادة مايؤدي نمو التجارة ، والذي يزداد بدوره بالابتكارات التقنية وتطور وسائل المواصلات ، مباشرة لنشأة الحاجة إلى المعلومات ؛ فعمل التجار أن يتعرفوا على الأسواق المحتملة ، ومصادر الإمداد ،



وتعلم القراءة والكتابة من أهم نتائج النهج الجديد للمدرسة. وعلى الرغم من وجود الكتاب منذ أكثر من خمسة آلاف عام، فإن القدرة على القراءة والكتابة لم تنتشر في كل مكان في العالم إلا في وقت قريب. وكلما توغلنا في التاريخ القديم، تضاءلت فرصتنا في الحصول على دليل مباشر يمكننا بناء فهمنا للحكمة على مدى انتشار القدرة على القراءة والكتابة في المجتمع. وفي بلاد ما بين النهرين القديمة كانت القدرة على قراءة نص صعب تكاد تقتصر على السلاخين المحترفين والكهنة وبعض رجال الإدارة. أما في بلاد الإغريق والإمبراطورية الرومانية فقد أدت بساطة الحروف ( المجانية ) ونمو الإتحادات الديمقراطية إلى انتشار القدرة على القراءة والكتابة على نطاق واسع أدى إلى رواج هجرة المخطوطات. ولقد تضاءلت القدرة على القراءة والكتابة بشكل واضح في أوروبا بعد سقوط روما، إلا أنه في غضون القرن الرابع عشر كان هناك جمهور قارئ جديد في مرحلة التكوين. ففضلاً عن رجال الكنيسة والنبلاء وحفنة من العلماء، كان هناك المحامون ورجال الإدارة بكل فئاتهم، والتجار الأثرياء وكبار الحرفيين، ممن بدأوا يستخدمون الكلمة المكتوبة بنشاط.

ورغم ذلك، فقد ظل المعدل العام للقدرة على القراءة والكتابة منخفضاً. ففي إنجلترا القرن الرابع عشر، لم يكن هناك ما يحتاج إلى ٣٪ من السكان، ممن يعرفون القراءة، إلا أن هذه النسبة بدأت بعد ذلك في الإزدياد. وفي عام ١٦٥٠ كانت نسبة القادرين على القراءة والكتابة بين الانجليز تراوح ما بين ٢٥٪ و ٣٠٪ (والدليل بالنسبة للمرأة مفتقد، إلا أنه من المؤكد أن المعدل كان أقل من ذلك بكثير). وفي مدينة كلندن كانت نسبة القدرة على القراءة والكتابة بين الذكور تصل إلى ٥٠٪. وفي عام ١٧٥٠ كانت نسبة القدرة على القراءة والكتابة في إنجلترا تراوح ما بين ٥٥٪ و ٦٠٪ بين الذكور، إلا أنها عام ١٨٥٠ كانت تراوح ما بين ٦٥٪ و ٧٠٪ فقط. وكان المعدل بالنسبة للإناث في كلا الحالتين أقل من ذلك بحوالى ١٥٪ أو ٢٠٪. وقد أدى إدخال التعليم الابتدائي الإلزامي في عام ١٨٧٠ إلى ارتفاع معدل القدرة على القراءة والكتابة بين الجنسين إلى ٩٧٪ في نهاية القرن التاسع عشر ( شكل ٢/١، Stone).

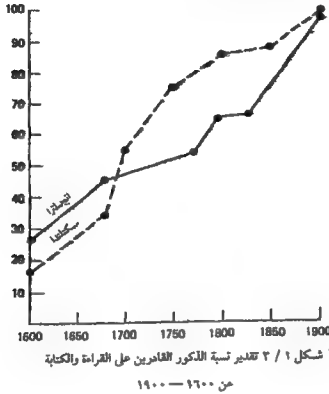
1969

هذه إذن بعض العوامل الإختلافية التي أدت إلى نشأة الحاجة إلى المعلومات. ومن ثم إلى وجود قنوات رسمية لتداول المعلومات. ونوجه الانتباه ثانية لمتنول ٢/٤ الذي يستعرض رسمياً وإيجازاً، نمو الاستجابة لهذه الحاجة.

## ١ / ٢ دراسة تداول المعلومات :

يتم تداول المعلومات بكل العمليات التي ينطوي عليها نقل المعلومات من المصدر إلى المستفيد. وهناك في كثير من الأحيان شكل من أشكال الوثائق يرتبط ببعض مراحل التداول، على الرغم من أنه يمكن للمراحل الأخرى أن تكون شفوية. وتتمثل الوثائق بخصامة الكم وكثافة التنوع، فمن ثم فإن إجراءات تداولها غالباً ما تستخدم الطابع العملي pragmatic. إلا أن هناك بعض المبادئ الأساسية التي يمكن تطبيقها في الممارسة. ومن الممكن تحديد معالم مجال الوثائق بشكل مناسب إذا ما اعتبرنا حدوده جميع أشكال الوثائق ( أي كل حامل مادي للرسائل الرمزية ) وجميع جوانب تداولها، بدءاً بانتاجها حتى وصولها إلى المستفيد. وعلى ذلك فإن النظام الوثائقي يشمل كلا من النشر والطباعة والتوزيع، ويضيق أشكال

الاتصالات بعيدة المدى ، بالإضافة إلى التحليل ، والاختزان ، والاسترجاع ، والاتاحة للمستفيد .  
 ويؤكد هذا الإتساع في الحدود التطورات العملية الفعلية ، حيث نجد هناك تضليلا في تناول  
 اختصاصات المؤسسات واتساع غتظف الوظائف .



ولقد كانت الممارسة في هذه المجالات دائما حرفة لها مهاراتها التي غالبا ماكتسب بالتلمذه المهنية .  
 وكما أشرنا فإن لهذه الحرفة تاريخها الطويل الذي تطور عبر إجراءاتها وتقنياتها ، من طباعة وتكشيف ،  
 ونظم للاختزان والاسترجاع ، وسبل الإتاحة . . . الخ . ولم تظهر المبادئ الأساسية التي يمكن للدراسة  
 العلمية الإسهام بها في التطبيق إلا في غضون الخمسين عاما الماضية . وسوف نشير إلى المجالات الثلاثة  
 التي شهدت هذا التطور .

وربما جاء أقدم ادعاء بوجود مضمون فكري للمهنة من جانب هؤلاء المهتمين بالتنظيم الموضوعي  
 لمسجلات المعرفة . ولنظرية التصنيف وتطبيقاته تاريخ فلسفي طويل ؛ فحينما نشر بلس H.E. Bliss دراسته  
 في تنظيم المعرفة ، تمهيدا لوضع تصنيفه الوراقي bibliographic ، نشر كتابه بمقدمة للفيلسوف جون  
 ديوى . أما المجال الثاني للاستقصاء الفكري في التوثيق فهو الدراسة الكمية لإنتاج الوثائق . ومن الجهود  
 المبكرة للتعريف بما سمي بالوراقة الاحصائية statistical bibliography ما قدمه هام E. W. Hulme ، الذي  
 كان يعمل في مكتبة مكتب براءات الاختراع البريطاني ، عام ١٩٢٢ ، وفي عام ١٩٣٤ كان برادفورد  
 Bradford ولاكنستر جونز Lancaster Jones ، اللذان كانا يعملان بمكتبة متحف العلوم ، أول من وجه  
 الأنظار إلى وجود توزيع قياسوراقى ( بيليو مترى ) bibliometric مازال يحظى بالدراسة على أوسع نطاق حتى



الآن . أما التطور الثالث ، فقد حدث في نفس هذه الفترة ، حيث استخدمت مناهج البحث الإجماعي لأول مرة في دراسة الإفادة من الكتب والمكتبات ، ومن أقدم المطبوعات في هذا المجال مقالة نشرت لوابلز Waples عام ١٩٣٢ .

وفي نفس ذلك الوقت تقريبا ، بدأ عالم الرياضيات الهندي رانجاناثان Ranganathan ، وبعد فترة عمل بمدرسة المكتبات في الكلية الجامعية بلندن<sup>(٩)</sup> ، صياغة « قوانينه الخمسة لعلم المكتبات » . وكما أكد هو بنفسه ، فإنها لم تكن قوانين علمية ، وإنما مبادئ أو قواعد أو إرشادات للإرتفاع بمستوى الممارسة ؛ « فالكتب ينبغي أن تستخدم ، ولكل قارئ كتابه ، ولكل كتاب قارئه ، وحافظ على وقت القراء والعاملين ، والمكتبة كائن حي » هذه المبادئ أصبحت أدلة صالحة لتوجيه الممارسة في المجال الرحب للتوثيق وتداول المعلومات .

فلكل وثيقة وظيفتها المباشرة التي تؤديها بمجرد نشأتها ، حتى وإن كانت هذه الوظيفة مجرد إرضاء حاجة في نفس المؤلف . أما نظام التوثيق ، بالمحافظة على هذه الوثيقة ، واستنساخها ، واختزانها ، واسترجاعها ، وتوزيعها . . الخ ، فإنه يعمل على توسيع مدى الإفادة المحتملة والفعلية منها . وينبغي للطرق المتبعة في الاستنساخ والإختزان والتوزيع . . الخ ، ومقدار الجهد المستنفد في هذه العمليات ، أن يكون ، منطقيا ، مرتبطا بالإفادة المتوقعة . وهكذا ، ينبغي لاحتياجات الإفادة من الوثائق أن تحكم سبل معالجتها . ومن هذا المبدأ نشأت جميع الدراسات المتنوعة لأنماط الإفادة والمستفيدين ، والتي أجريت للمساعدة في تطوير نظم المعلومات .

« ولكل قارئ كتابه » ( والذي عبر عنه رانجاناثان أيضا بأن « الكتب للكفاة » ) يعتبر رسالة تنبيه لا ينقطع للمؤرخين واختصاصيي المعلومات الممارسين ، تحول دون التركيز القاطع أو الزائد عن الحد ، على الخدمات التي تقدم لجماعة بعينها من المستفيدين الفعليين أو المحتملين دون غيرها . فعلى الرغم من أن كل خدمة على حدة ينبغي أن تكون متخصصة لكي تكون فعالة وعلى درجة عالية من الكفاءة ، فإنه ينبغي على نظام المعلومات ككل أن يضع في اعتباره جميع المستفيدين المحتملين واحتياجاتهم المتنوعة . وعلينا اليوم فعلا أن نضع غير القراء بالإضافة إلى القراء ضمن هؤلاء الذين يحتاجون إلى الوثائق ، نظراً لأن توافر القدرة على القراءة والكتابة هو الشرط الأساسي للتعامل مع عالم الكتب .

ويؤكد مبدأ « لكل كتاب قارئه » الجانب الدينامي لممارسة التوثيق ؛ فلا ينبغي للنظام أن يتخذ موقف الانتظار السلبي لأن يأتي من يطلب وثيقة ما ، وإنما « ينبغي ألا يدخر وسعا ( ألا يترك حجرا في مكانه ) بحثا عن قراء لكل كتاب » . وينبغي أن يكون هدف النظام ربط المؤلفين ( أو انتاجهم أيا كان شكله ) بالمستفيدين . وفضلا عن تقديم الخدمات لجميع المستفيدين المحتملين ، فإنه ينبغي على نظام المعلومات العمل على بث جميع الوثائق .

ولقد كانت هذه المبادئ تنطوي على الحث بشكل إيجابي على الإفادة من الوثائق ، وتدريب المستفيدين ، وتكوين العادات القرائية . . . الخ أكثر مما تنطوي عليه قضايا « الضبط الوراثي العالمي » .

(٩) تعرف هذه المدرسة الآن باسم School of Library, Archive and Information Studies وتبضع إحدى كليات جامعة لندن وهي

University College London . ( للتبريم ) .

كذلك أنها العنصر أبيض اللون فحينئذ ينظم الترتيب نظاماً لجميع الظواهر أو لجميع المخلوقات في التوأمة طبقاً لدرجته وأنه على  
الظاهر أن الإنسان قد علم في الماضي بقوله من إلهي كونا أو قل ما بعثوا من

[illegible][illegible][illegible]

١/٣ : نظام المعلومات وعلم المعلومات :

لا تغطي المصطلحات المستعملة في نموذج رانجاناثان ، وهي الكلمات ، والقارئ ، والمعالج والمكتب ، سوى بعض عناصر نظام المعلومات التكاملي ، الذي أشرنا إلى مجاله الفسيح . فما بين إنتاج المعلومات وتلقي المعلومات كثير من الأسطحة الاجتماعية الموضحة في شكل ٣/١ . فالمؤلفون والحررون يقومون بإنتاج الوثائق التي يتم نشرها وتوزيعها ، واختزانها واسترجاعها . كما أن إنتاج تحليل الوثائق ( من كشافات ومختصرات وفهارس الخ ) يتم إعدادها ، ونشرها وتوزيعها ، واختزانها ، والبحث فيها . وللمعالجة والتخزين هذه العمليات يتم إنتاج أدلة متنوعة . وفي الجزء الأسفل من شكل ٣/١ نجد

وظيفة « الوساطة mediating » ، أى التبادل الشخصى للمعلومات عن طريق وسطاء الخبراء ، والمستشارين ، والمكتبيين ، والمترجمين ، والاختصاصيين للمعلومات . وهذه هى الدائرة الكاملة التى يتنمى الآن بها علم المعلومات .

وقد بدأت عام ١٩٤٨ مرحلة جديدة فى تطور الأبحاث العلمية لدراسة نظم المعلومات ، عندما عقدت الجمعية الملكية بلندن مؤتمراً دولياً للمعلومات العلمية ، قدم به عدد من البحوث ، وبعد عشر سنوات حظى المجال بدفقة أقوى فى المظهر الدولى للمعلومات العلمية الذى نظمته المؤسسة القومية للعلوم National Science Foundation بالولايات المتحدة الأمريكية . ويحظى المجال منذ عام ١٩٦٦ بمراجعة علمية سنوية ترصد تطوره فى Annual Review of Information Science and Technology .

وفى عام ١٩٧٠ كان البحث قد تطور بصورة كافية حدث بتفكير ساراسفك (Tefko Saracvic 1970) لاعداد مسح لعلم المعلومات فى شكل كتاب مقترن التحرير ، يضم عدداً من البحوث المتقاة ، يعطى صورة للجوانب التى حظيت بالاهتمام خلال العقد المنصرم . وكان القسم الأول من الكتاب مكرساً « للظواهر الأساسية » ، كالظواهر العلمية للمعلومات ، وسلكيات المعرفة ، وسلكيات الإنتاج الفكرى ، وسلكيات التتبعين ، وفكرة الصلاحية relevance . أما القسم الثانى المخصص « لنظم المعلومات » فقد ركز أساساً على الوظائف المشار إليها فى شكل ٣٧١ « كأعداد الأدوات التجريبية » ، و « الأدلة » ( كخطط التصنيف والمكانز ) ، و « الاسترجاع » . أما القسم الثالث من الكتاب فيهتم أساساً بتقييم نظم الاسترجاع .

وقد ظهر المتطوع « علم المعلومات » لأول مرة فى تأهيل « علماء المعلومات Information Scientists » . فقد حدث فى غضون العقود الأخيرة ، وخاصة فى مجال التعليم ، أن انتقل بعض العلماء المؤهلين ، من البحث أو التطوير أو الإنتاج إلى مجال وظيفى جديد ، وهو مجال تقديم خدمات المعلومات الدينامية الإيجابية لزملائهم . وقد اعتبر هؤلاء أنفسهم علماء « معلومات » لا علماء « بحث » . ومع نمو هذا النوع من العمل واتجاهه نحو التقنية ، ظهرت الحاجة لتوفير فرص تدريب هؤلاء الباحثين فى الاتصال بالمهنة . ويمرور الوقت ، أصبح محتوى هذا التدريب يسمى « علم المعلومات » .

وكان هذا المحتوى فى الأساس يركز على المهارات العملية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات ، كالدراسة والحفر فى مصادر المعلومات ، وتنظيم المصادر المكتشفة والاستخلاص ، والرصد على الاستفسارات ... إلخ . ويمرور الوقت تطورت هذه المهارات والأدوات المتخصصة لاختصاصى المعلومات ، فقد أصبحت الحاسبات الالكترونية ووسائل الاتصال عن بعد ، بوجه خاص ، تلعب دوراً متزايد الأهمية فى تداول المعلومات . ولقد أدى التطور التقنى بدوره إلى اتساع نطاق مرافق المعلومات ، فبالإضافة إلى « المراكز » المتخصصة الصغيرة ، ظهرت « النظم » المتشعبة الضخمة . وأصبح من الضرورى لاختصاصى المعلومات اكتساب مهارات تحليل النظم وتصميمها وتنفيذها ، بالإضافة إلى المهارات الإدارية .

ولقد اتسع المحتوى المحتمل « لعلم المعلومات » ، حتى وإن ظلت النظرة إليه فى إطار التدريب أو التأهيل المهنى لوظيفة عملية سائدة ، إتساعاً مطرداً . وفى عام ١٩٧٦ وضع معهد علماء المعلومات Institute of Information Scientists مجموعة من المعايير الخاصة بعلم المعلومات ، « كدليل للموضوعات



التي يمكن أن يكون إدخالها في برامج التأهيل مفيدا وله ما يبرره . ويشتمل ملحق (٢) على أحدث نص لهذه المعايير . وتنقسم الموضوعات إلى مجموعتين ، ينظمها ستة أقسام ، هي المعرفة وتداولها ، ومصادر المعلومات ، وتنظيم المعلومات ، والاسترجاع ، والبيث ، وإدارة للمعلومات . وتعتبر هذه الأقسام الستة بمثابة الموضوعات البؤرية ، أما بقية الأقسام فهي تكملية ، وهي على وجه التحديد تجهيز البيانات ، ومنهج البحث ، وبعض جوانب الرياضيات ، والإحصاء ، واللغويات ، ومعرفة اللغات الأجنبية ، بالإضافة إلى بعض الموضوعات المتقدمة كالأساليب الترابطية والترجمة الآلية .

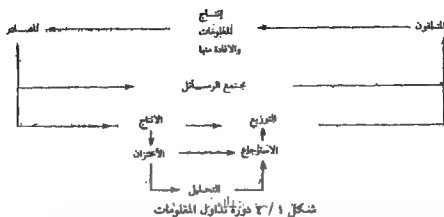
ويدل الموضوع الأول ( المعرفة وتداولها ) والدراسة التكميلية لمنهج البحث فعلا ، على نوع من الاعتراف بالمجال الأساسي للدراسة العلمية ، والذي يمكن أن يكفل البصيرة النافذة لعلما المعلومات في ميدان العمل . ويغطي هذا الاحتمال باعتراف أكثر صراحة في بعض الملاحظات حول « مجالات الدراسة في علم المعلومات » أعدها أحد مؤلفي هذا الكتاب منذ عدة سنوات ( وردت في ملحق (٢) ) . وقد أمكن تحديد معالم أربعة مجالات ، تقدم فيها بينها صورة مكتملة إلى حد ما للتطور التاريخي للمجال :

- ١ - المشكلات الخاصة بتداول المعلومات في العلوم والثقافة ، ويفضل تسميتها « معلومات العلوم » .
- ٢ - استخدام التقنيات ، وخاصة الحاسبات الالكترونية ووسائل الاتصال عن بعد ، في تداول المعلومات « ثقافة المعلومات » .
- ٣ - تطبيق المنهج العلمي في المشكلات العملية للمعلومات - « دراسة نظم المعلومات » .
- ٤ - الدراسة العلمية لتداول المعلومات في المجتمع - « علم المعلومات » بمفهوم المجال الأكاديمي .

ويرتكز الاهتمام في هذا الكتاب على علم المعلومات بهذا المفهوم الأخير ، وانعكاساته بالنسبة لخدمات المعلومات العملية . ولما كانت « معلومات العلوم » هي موضوع كثير من دراسات « علم المعلومات » فإنه لا مناص من أن يكون لوسائل الايضاح الواردة من الاتصال العلمي والتقني دورها في هذا العرض . إلا أنه ينبغي أن نؤكد أن علم المعلومات لا يهتم فقط بمعلومات العلوم ، ولا بتقديم المعلومات للباحثين الأكاديميين والعاملين المهنيين فحسب ، وإنما يهتم بكل أشكال تداول المعلومات في المجتمع ( شكل ١ / ٤ ) ؛ فالرسائل من المصدر إلى المتلقي تمر في شكل كتب ومقالات ، وأطروحات ، ومذكرات ، ومخاضات ، ومبادئ ، وبث إذاعي ، بالإضافة إلى عدة أنواع أخرى من الأشكال . ويقدم نظام المعلومات القنوات التي تستخدم في إنتاج هذه الرسائل ، وتوزيعها وتخزينها ، واسترجاعها ، وتحليلها .

ويهدف علم المعلومات إلى زيادة فهمنا وتنمية إدراكنا في مجالات مثل :

- ١ - سلوك البشر كمتبحرين للمعلومات ، ومصادر للمعلومات ، ومتلقين للمعلومات ، ومستفيدين من المعلومات ، وكوسطاء في قنوات الاتصال .
- ٢ - الدراسة الكمية لمجتمع الرسائل ، من حيث حجمه ، ومعدلات نموه ، وتوزيعه ، وأنماط إنتاجه ، والإفادة منه .
- ٣ - التنظيم الدلالي للرسائل والقنوات ، والذي يسر التحقق من محتواها من جانب كل من المصدر والمتلقي .



- ٤ - إشكالات التي تتركها بواجهه خلاص بعمليات الاختزان المعلومات نوخطيلها وامشترجاعتها .
- ٥ - التنظيم الشامل لنظم المعلومات وأدائها في تداول المعلومات .
- ٦ - السياق الاجتماعي لتداول المعلومات ، وخاصة اقتصاديات التداول وسياساته .

وبهذا هي الموضوعات التي يعالجها هذا الكتاب في الفصل الثاني مقدمة عامة الوجهة نظرا حول الطابع الاجتماعي لعملية تداول المعلومات . أما في الفصل الثالث فسننتظر إلى تداول المعلومات في سياقات أخرى خلاف سياق الاتصال بين البشر . ويقدم الفصل الرابع نظرة شاملة لكيفية إنتاج البشر للمعلومات ، ويبحث عن المعلومات ، وإفادتهم من المعلومات . والسبل التي اتبعت في دراسة الاتصال الاعلامي . أما الفصل الخامس والسادس فقد كرستهما لبعض جوانب استرجاع المعلومات ، كالممارسات الجارية ( وخاصة في تأثرها باستخدام التقنية الالكترونية ) والمناقشة المستفيدة للجوانب البديلية للاسترجاع . ويواصل الفصل السابع الاهتمام بموضوع الاسترجاع ، حيث يستكشف دور الوسيط البشري في البحث عن المعلومات ، وإمكانيات الاستعاضة عنه ، أو دعمه بالوسائط الآلية . ويعاود الفصل الثامن والتاسع الاهتمام بنظم المعلومات ، وخاصة بالدراسة الكمية لخصائص هذه النظم ، والتي يمكن أن تساهد في تصميم النظم وفي طرق تقييم أدائها . أما الفصل الأخير فينظر إلى المعلومات في المجتمع ، ويقدم بيانات خبروية أو واقعية عن نظام المعلومات في المملكة المتحدة ، كما يناقش إشكالات تحقيق الإتاحة المناسبة للمعلومات .

## الفصل الثانى

### المحفل الاجتماعى للمعلومات

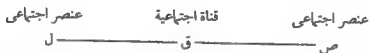
من الممكن تصوير واقعة الاتصال باعتبارها تفاعلا بين :

المصدر — القناة — المتلقى

ويمكن للقناة أن تكون الذبذبات الصوتية للحديث ، أو الحرف المكتوب ، كما يمكن أن تكون سلسلة مركبة من عمليات تداول المعلومات . وينبغى ألا يغيب عن بالنا لحظة أن الصلات بين العناصر المكونة لهذه السلسلة لا يتم التعبير عنها بأسهم موجهة . فعل الرغم من أن النتيجة النهائية للاتصال هي انتقال الرسالة من المصدر إلى المتلقى ، فإن الاتصال نفسه غالبا ما يكون تفاعليا ، أى فى الاتجاهين . فالأصل لا يتم إلا عندما يكون لدى المصدر معلومات ويقوم ببثها ، ويكون المتلقى راغبا فى المعلومات ويتقبلها ، وتكون هناك قناة مناسبة متاحة لكليةها .

ومن مجالات اهتمام الاتصال التركيز على البشر كمصادر ومتلقين . ولا يقل عن ذلك أهمية الإشارة إلى أن البشر يرتبطون أيضا بالقنوات . ويمكن لهذا الارتباط أن يكون مباشرا ( حينئذ تكون القناة « رابطا » بشريا أو أداة وصل بشرية بأى شكل من الأشكال ) . إلا أنه يمكن أيضا أن يكون غير مباشر . وعادة ما تتحدد خصائص أى قناة من القنوات ، على الرغم من الدور الهام الذى تلعبه التقنية الفيزيائية ، بواسطة البشر الذين يقومون بإدارتها وتصميمها وتشغيلها ، وهم « وكلاء » القنوات . وهذا هو السبب فى قدرتنا على دراسة مدى استعداد القناة لنقل الرسالة ؛ فالبشر هم الذين يقررون ، بطريقة أو بأخرى ، أى الرسائل يمكن بثها . وينطبق هذا المبدأ بحذافيره عند النظر فى المصادر والمتلقين من غير البشر ، ( كالآلات مثلا ) . فهذه الآلات التى تصدر عنها الرسائل وتتلقى الرسائل يتم تصميمها وإنتاجها وتشغيلها والتحكم فيها بواسطة البشر .

وعلى ذلك ، فإن أساس واقعة الاتصال مجموعة من العلاقات المتبادلة بين البشر الذين يقومون بدور المصادر والمتلقين والقنوات أو يرتبطون بهذه العناصر . وهكذا تتم واقعات الاتصال فى سياق اجتماعى ، بل إن وجود المجتمع نفسه هو الذى يدفع لتداول المعلومات . ويمكن من وجهة النظر الاجتماعية تصوير واقعة الاتصال على النحو التالى :



وبالنظر إليها بهذه الطريقة ، يمكن للعناصر الاجتماعية التى تتصل ببعضها البعض ، أن تكون أفرادا ،

أو مجموعات ، أو منظمات ، أو أية عناصر أخرى من العناصر المكونة للمجتمع . ومن بين نقاط التركيز في دراسة المعلومات الاهتمام بعلاقاتها الاجتماعية . ومن الضروري لنظم المعلومات التي تتجاوز في تعقدها مستوى تعقد الحديث ، أن تنطوي على تقنيات مثل الطباعة ، أو الاتصالات بعيدة المدى ، أو الحاسبات الالكترونية . إلا أن الامكانيات والقيود التقنية بالنسبة لعلم المعلومات ، تستمد أهميتها أساساً من تأثيرها على العلاقات الاجتماعية المعنية .

وينبغي لأى دراسة للعلاقات الاجتماعية أن يتم إجراؤها على ضوء المسلمات المتعلقة بطبيعة هذه العلاقات . ويمكن لهذه المسلمات أن تتحكم في جوانب الاتصال التي يتم اختيارها للتحليل . ومن الممكن التعبير عن مسلماتنا على النحو التالى :

- ١ - يمثل كل فرد وكل جماعة أو منظمة أو أى عنصر آخر مكانة اجتماعية معينة ، كما يدخل في علاقات اجتماعية متنوعة مع غيره من الأفراد أو الجماعات أو المنظمات . . . إلخ .
- ٢ - يمر كل فرد في حياته بتغيرات في مكانته الاجتماعية ، وفي علاقاتها الاجتماعية ، ترتبط بالطفولة والنضج والكهولة ، فضلاً عن مسار الحياة الوظيفية .
- ٣ - تمر كل جماعة أو منظمة بتطورات ماثلة ، تتغير الأنشطة ، وتغير الأعضاء أو العاملين ، وتغير التنظيم الداخلى ، فضلاً عن تغير المكانة الاجتماعية والعلاقات الاجتماعية .
- ٤ - يمر المجتمع ككل بتغير ماثل وبشكل تطورى ( أى التحول تراكمياً إلى حالة لم تكن معروفة من قبل ، لا بشكل متقلب أو دورى ) . وعلى ذلك فإن بنية المجتمع والعلاقات المتبادلة بين عناصره دائمة التغير .

ومن الممكن إبراز بعض النتائج المترتبة على هذه المسلمات ؛ فلما كان الاتصال نشاطاً اجتماعياً في الأساس ، فإننا يمكن أن نتوقع تأثيره بكثير من جوانب المكانة الاجتماعية للمشاركين فيه ( المصدر والمتلقى والقناة ) . ولا يمكن بحال لتحليل يقتصر على واقعة النشاط في حد ذاتها أن يضمن لنا الفهم الكامل للموقف . فمن الضروري استكشاف العوامل الاجتماعية المؤثرة في مصادر المعلومات ، والرغبة في الحصول على المعلومات ، وقنوات الاتصال ومدى إنتاجها ، بالإضافة إلى الجوانب الأخرى لعملية التداول .

ثانياً ، ربما كان من الممكن أن نتوقع توقف السلوك الاتصالي لكل من المصدر أو المتلقى ، وإلى حد كبير ، على المرحلة التي بلغها في حياته وتطور مساره الوظيفي ، وتغير هذا السلوك بشكل مستمر مسيرة لما يطرأ على مكانته الاجتماعية وبيئته من تغير . كذلك يمكن للنشاط الاتصالي للجماعة أو المنظمة أن يكون مرتبطاً بالمرحلة التي بلغها التجمع في تطوره .

ثالثاً ، يمكن أن نتوقع اكتشاف نمط دائم التطور للاتصال الاعلامي في المجتمع ككل ، يتوقف ، وإلى حد بعيد ، على ما يطرأ على البناء الاجتماعي الأساسى ، وعلى العلاقات الاجتماعية من تغيرات .

## ١/٢ بعض خصائص المجتمع الصناعى :

والسمات المميزة للحياة في المجتمع الصناعى واضحة بما فيه الكفاية ؛ فمعظمنا يعيش ، أو عاش ، في جماعة أسرية صغيرة ، تتزاو من حين لآخر مع الأقارب . كما أننا نلتقى بالاصدقاء والمعارف في



المناسبات الاجتماعية . وبعضنا ينضم إلى تجمعات لممارسة بعض الاهتمامات الخاصة ، الرياضية ، أو الموسيقية ، أو السياسية . . . إلخ . ولكن نتمكن من العيش ، فإن معظمنا يعمل في منظمات ، تجارية أو صناعية ، أو تربوية ، أو إدارية . . . إلخ . ونحن على دراية تامة بالتنوع الكبير في الوظائف التي أسفر عنها التقسيم الاجتماعي للعمل ؛ فهناك على سبيل المثال :

الطبيب	البناء
مدير الشركة	البائع المتجول
المحاسب القانوني	مطلوب التأمين
المحامي	موزع الصحف
مدير الأحياء	سائق الحافلة
المزارع	عامل الميناء
الموظف الحكومي	العامل الزراعي
المدرس	الحبال
المراسل الصحفي	المضيف
الطاهي	سامي البريد
عامل المتجيم	رجل المرور
السيك	عامل النظافة
رجل الشرطة	
التجار	

وعادة ما نحتاج في حياتنا اليومية للاتصال بالكثير من المنظمات الأخرى كالمحلات التجارية ، والمدارس ، ومكاتب البريد ، ومرافق المياه والكهرباء والغاز ، وخدمات المواصلات ، والأجهزة الحكومية المحلية أو المركزية ، والشرطة ، والخدمات الصحية ، والاتحادات المهنية ، والنقابات العمالية ، والمصارف ، والمحامين ، وشركات التأمين ، وكلاء العقارات . كما أننا نتلقى مخرجات المنظمات المهمة بالاتصالات ، من نشر وصحافة وإذاعة .

ولا يخفى علينا أنه لا غنى للأفراد أو الجماعات أو الاتحادات أو المنظمات عن بعضها البعض ؛ فهناك تدفق لا ينقطع فيما بينها من المعاملات المالية ، والسلم ، والطاقة ، والمعلومات ، والبشر ، وغير ذلك من الموارد الأخرى ، وهو تدفق لا يمكن بدونه حياة المجتمع أن تدوم . ومن الممكن لأي اضطراب موضعي مؤقت في أحد المرافق ( كالكهرباء مثلا أو الحافلات ) أو لإضراب الجبازين مثلا ، أن يؤدي إلى فوضى اجتماعية ، كما أننا نعيش دائما تحت وطأة الخوف من الأزمات الاقتصادية أو السياسية العامة والمزمنة .

ويؤدي هذا الاعتماد المتبادل interdependence إلى فرض التعاون إلى حد ما ، وإلى التعايش بين الاهتمامات المتنوعة ، إلا أننا نعلم أن النتيجة أبعد ما تكون عن التألف المثالي ؛ فجميع المصالح والاهتمامات أيضا ، وإلى حد ما في تسابق وتصارع . فمن الممكن للأفراد أن يتنافسوا من أجل الوظائف أو اكتساب المكانة في تجمعاتهم الاجتماعية واتحاداتهم . كما أن المؤسسات التجارية وهيئات الخدمات تتسابق فيما بينها للحصول على نصيب في السوق . كذلك تتسابق المصالح الحكومية على الموارد المالية

المحدودة . ومن الممكن في المؤسسات الصناعية ملاحظة الصراع بين العمل ورأس المال . أما على المستوى العالمي ، فإن التسابق والصراع بين الأمم أوضح بكثير من التعاون الذي لا يدوم .

هذا بالإضافة إلى تزايد وعينا بأن التلاحم الدينامي لعمليات التدفق الذي يشكل المجتمع ، أبعد ما يكون عن الاطراد ، ولا يحكمه نمط عام ثابت . فجميع الاتحادات والمؤسسات في المجتمع تبدو إما في نمو وإما في تدهور ، وإما في ازدهار وإما في انهيار ، أى في تغير مستمر . فلا يمر عام تقريبا إلا وشهد ظهور دولة جديدة ، كما يشهد اختفاء أخرى قديمة في بعض الأحيان . هذا بالإضافة إلى أن المؤسسات كما تنشأ فإنها تندمج أو تنقسم أو تنهار . فقوتها النسبية ومكانتها وتأثيرها في تغير مستمر . ومن الملاحظ بوجه عام أنه بالإضافة إلى الاضطرابات العشوائية والتذبذبات الدورية ، فإن أنماط التدفق تتخذ مسارات غير منتظمة ، تردد ما بين التغيرات البطيئة والسريعة في اتجاهات معينة . وهذه التقلبات ناشئة إلى حد ما عن الابتكارات التي لا تنقطع ، من إنتاج السلع الجديدة والخدمات غير المألوفة ، وادخال الأساليب الجديدة ، والأنماط السلوكية الجديدة ، والأفكار الجديدة . وتعتبر الابتكارات في حد ذاتها ، وإلى حد ما ، نتيجة مترتبة على الزيادة في سرعة ما بين الأفراد والمجموعات من اتصالات ، ومدى هذه الاتصالات وتنوعها .

ومن آثار التغير الاجتماعي على الفرد ارتفاع معدل الحراك الاجتماعي ؛ كتغير الوظيفة وربما مكان العمل ، وتغير محل الإقامة ، ومن ثم تغير الجيران والأصدقاء والمعارف ، وما يطرأ من تغير على الدخل والمكانة الاجتماعية . وحتى إذا لم يحدث أى من هذه التغيرات ، فإن ظروف العمل وأوجه قضاء وقت الفراغ في تغير مستمر . فالتغير سمة ملازمة لا تفارقنا .

## ٢/٢ الاتصال في المجتمع :

في أى موقف اجتماعي كنا ؛ سواء مع الأسرة أو مع الأصدقاء ، أو في مكان العمل أو في الملعب ، أو كنا نتابع حاجياتنا أو نفقد السيارة ، فإن العملية الاجتماعية الأساسية هي الاتصال . إنها الأسلوب الاجتماعي الذي تعتمد عليه جميع العمليات الاجتماعية . وفي جميع المواقف فإننا نتصل ببعضنا البعض بنوايانا ومقاصدنا ، فضلا عن التعليمات ، والنصائح ، والمعلومات ، والاتجاهات ، ووجهات النظر ، والاتفاق أو الاختلاف ، والمشاعر ، والمعتقدات ، والأمال والمخاوف . كما أننا نتصل من أجل السيطرة ، أو الاعلام ، أو التوجيه ، أو الاقتناع ، أو التسلية ، أو تشجيع الآخرين ، أو تشجيع أنفسنا ، أو لتجنب التفكير ، أو لفهم ما نفكر فيه ، أو لاستعراض معلوماتنا ، أو لوضع أنفسنا في حالة معينة أو للخروج من حالة معينة . فعل الرغم من أننا نميل إلى السكينة ، في نادر الأحيان ، فإننا أساسا نحرص على الحركة والتفاعل دائما . وقد وصف بيلز (1951) Bales تنوع التفاعلات الاتصالية التي يمكن عادة ملاحظتها في المناقشات الجماعية على النحو التالي :

- ١ - الاعراب عن التضامن وتعزيز مكانة الآخرين والمساعدة والمكافأة .
- ٢ - تخفيف حدة التوتر بإلقاء نكتة أو الضحك أو الإعراب عن الرضا .
- ٣ - الموافقة أو الاعراب عن القبول السلبي ، أو الفهم ، أو المشاركة في الرأي ، أو الازعان .
- ٤ - الاقتراح أو التوجيه ، بما يفيد حرية الآخرين في اتخاذ القرار .

- ٥ - الإذلاء بالرأى أو التقييم ، أو التحليل ، أو التعبير عن المشاعر أو الرغبات .
- ٦ - التوضيح أو التوعية أو التكرار ، أو إزالة اللبس أو التأكيد .
- ٧ - التماس التوضيح ، أو تكرار المعلومات ، أو التأكيد .
- ٨ - التماس الرأى أو التقييم أو التحليل أو التعبير عن المشاعر .
- ٩ - التماس الاقتراح أو التوجيه أو امكانات التصرف .
- ١٠ - الاعراب عن عدم الموافقة ، أو إيداء الرقص السلبي ، أو الاحتكام إلى الشكليات والرمسميات ، أو الامتناع عن المساعدة .
- ١١ - إيداء التوتر ، أو التماس المساعدة ، أو الانسحاب من الميدان .
- ١٢ - الاعراب عن العدا ، أو الحط من قدر الآخرين ، أو الدفاع عن النفس وتأكيد الذات .

وإذا ما طرحنا الدوافع الشخصية للاتصال جانباً ، فإننا يمكن أن نحدد معالم الوظائف الأساسية في التوعية أو الإعلام ، والتعليم ، والتوجيه ، والتأثير . ومن الممكن العثور على نماذج بسيطة لكل حيناً نحاط عليها بموعده القطار التالي ، أو نتعلم كيف نستخدم الغسالة ، أو نتلقى الأمر بالجلوس ، أو نفتتح باصطحاب شخص ما على الطريق . إلا أن كثيراً من الاتصالات غالباً ما تكون متعددة الأوجه ، فإننا غالباً ما نفتتح بما يقدم لنا من معلومات ، كما أنه يمكن للأوامر أن تشتمل على بعض عناصر الإعلام والتعليم ، هذا بالإضافة إلى صعوبة تحديد الخط الفاصل بين التوعية والتعليم . والواقع ، أننا في هذه الحالة بحاجة فعلاً لأن ننظر إلى السياق الاجتماعي الذي يقع فيه الحدث .

وعادة ما يؤدي الاتصال الإعلامي إلى تغيير الحالة المعرفية للمتلقى . وهذا بالطبع أحد أهداف جميع جهود التربية والتعليم . إلا أنه من المفيد التمييز بين أنشطة التعليم وتلك الخاصة بالإعلام أو التوعية ببساطة ؛ فالواقعة الإعلامية غالباً ما تبدأ من جانب المتلقى ، الذي يبحث عن المعلومات التي يفيد منها في حياته اليومية أو في عمله ( أو يدركها بأى شكل من الأشكال حينها بصادفها ) . أما التعليم فإنه يمنح - مقدماً - المعلومات التي قصد بها الاستفادة فيما بعد في الحياة والعمل ، ويعتمد اختيار هذه المعلومات ، إلى حد بعيد ، على المرسل . ويمكن القول بأن إعطاء المعلومات ، من وجهة نظر المرسل ، غالباً ما يكون بهدف التعليم ، إلا أن ذلك لا يصدق بالنسبة للمتلقى إلا في حالة ما إذا كان في سياق تعليمي واضح ، حيث يتخذ موقع الطالب أو المتدرب .

وهناك وجه آخر لهذا الاختلاف ؛ فلما كان المتلقى في الفعل الإعلامي هو الذي يقرر مدى صلاحية المعلومات ومدى تقبلها ، فإنه لا ينتظر بالضرورة من المرسل أن يكون مدركاً أو على دراية بوجه الإفادة الذي يتوى المتلقى تحقيقه من المعلومات . وعلى عكس الطالب ، فإن المتلقى لا يفترض فيمن يقدم له المعلومات الإلزام بحاجته المستقبلية للمعلومات . ويمكن للمستقبل المباشر عن تقديم المعلومات ، في الواقع ، أن يكون وسيطاً ، أو همزة وصل بين المصدر الأول والمتلقى ، مع مجرد فهم محدود لا أكثر للمعلومات نفسها .

وعلى الرغم من التسليم بأن أوجه التمييز التي سجلناها قد لا تكون واضحة في كثير من المواقف الواقعية ، فإننا نركز في هذا السياق على استكشاف ممارسة الاتصال الإعلامي باعتباره « شكلاً مثالياً » . ففعالوا بنا نسترجع معا خصائص المجتمع الصناعي ، وننظر في الظروف التي تنشأ فيها الحاجة إلى المعلومات .

## ٣/٢ الحاجة إلى المعلومات :

يحتاج المواطن في حياته اليومية ، من وقت لآخر ، للتعرف على مدى توافر كثير من الأشياء ، ونوعياتها وتكاليفها ، مثل :

السلع الاستهلاكية والخدمات .

الخدمات الطبية والرعاية الاجتماعية .

الخدمات التعليمية وفرص التدريب .

وفي إدارتها اليومية لمنزلها يمكن لربة البيت أن تحتاج إلى المعلومات العملية حول الطهي ، ورعاية الحديقة ، وصيانة المنزل ، وعدد كبير من الحرف الأخرى . وعادة ما يسعى الإنسان للحصول على كل أنواع المعلومات العامة لإرضاء لفضوله الفكري . كما أنه يحرص أيضا على الاطاعة بكل ما يدور حوله من أحداث اجتماعية وسياسية . هذا بالإضافة إلى رغبته في التعرف على فرص العمل المحتملة وإمكانياتها ، وعلى الوظائف المتاحة في الوقت الراهن ، وعلى الجمعيات والاتحادات المحلية والقومية وربما أيضا الدولية ، وأنشطتها الحالية . كذلك يمكن أن يلتمس المشورة القانونية ، أو المالية ، أو المتصلة بأي شأن من شئون حياته . وتقدم لنا الصحف المحلية صورة مناسبة لأنواع المعلومات الجارية التي يمكن أن يهتم بها المواطن :

الإخطارات العامة

الأحداث المراقبة

المعلومات الغيلية :

خدمات الهاتف

المراكز الطبية ومكاتب الرعاية الاجتماعية

عضو المجلس النيابي

مكاتب الأيجار

خدمات التخلص من النفايات أو الأشياء المستغنى عنها

المستشفيات المحلية

الحمامات

مراكز إصلاح أعطال السيارات

الغرفة التجارية

خدمات المجالس المحلية

مصحات الحيوانات

الصيدليات المنوبة

مراكز الاستشارات القانونية

خدمات الطوارئ ( الشرطة ، والإطفاء ، والإسعاف ، والماء ، والغاز ، والكهرباء )

الاعلانات الشخصية

الخدمات العقارية ( البيع ، والإيجار ، وال شراء ، والرهن )

مساكن العطلات

صيانة الممتلكات

السلع المعلقة للبيع

الوظائف الشاغرة

أما في مجال العمل ، فإن المواطن عادة ما يحتاج إلى المعلومات التقنية حول إجراءات العمل . وأساليبه ، سواء أكان هذا العمل يدويا ، أو كتابيا ، أو فنيا ، أو إشرافيا ، أو إداريا ، أو تعليميا ، أو بحثيا ، أو أيما كانت طبيعته ، فضلا عن المعلومات الادارية حول ظروف العمل وقوانينه ولوائحه ، والمعلومات الشخصية حول المسار الوظيفي وظروف العمل ، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بالتجمع المهني الذي ينتمي إليه المواطن ، سواء أكان نقابة عمالية أو اتحادا مهنيا .

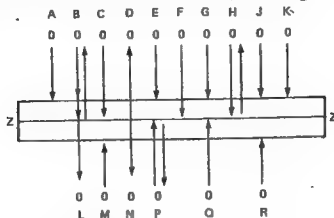
وإذا كان المواطن في أحد مواقع الخدمات ، فإنه يحتاج بالإضافة إلى كل هذا ، معلومات حول المستفيدين من الخدمة ( السوق المحتمل ) وحول موردى السلع المرتبطة بالخدمة ، وحول اللوائح المنظمة لهذه الخدمة . أما هؤلاء الذين يقدمون المشورة فإنهم أيضا بحاجة إلى المعلومات المتصلة بالقوانين واللوائح ، والمعلومات المتصلة بمصادر التمويل وإحتياجاته ، والمعلومات المتصلة ببعض الوقائع التي يمكن اعتبارها سابقا إرشادية . أما هؤلاء المهتمون بالإدارة العامة فإنهم بحاجة للحصول على أنواع متعددة من البيانات والمعطيات الاجتماعية .

وأخيرا ، يحتاج العاملون بالمؤسسات الإنتاجية ، التي تقوم بتصنيع السلع للبيع ، إلى أنواع كثيرة من المعلومات المتصلة بظروف السوق ، والمنتجات المنافسة ، والمواد الخام ، والتجهيزات ، والطرق التقنية والأساليب الادارية الحديثة ، واللوائح القانونية والتنظيمية والمالية ، ومصادر التمويل ، والقوى العاملة ، والمرافق العامة كالطاقة ، والماء ، والنقل والمواصلات .

## ٢/٤ بيئة المعلومات :

تعالوا بنا الآن ننظر ، بمزيد من التفصيل ، إلى ممارسة الاتصال الاعلامي من وجهة نظر المتلقي . فكل منا معرض لسيل من المعلومات المحتملة . وفي المجتمع الصناعي ، فإننا إذا نظرنا فقط في الرسائل المسجلة نجد أن الكم في غاية الضخامة ؛ فوفقا لتقديرات توفلر (1971) Tomler ، فإن متوسط الوقت الذي يقضيه الراشد في الولايات المتحدة الأمريكية في قراءة الصحف ، اثنتان وخمسون دقيقة يوميا . ونفس الشخص الذي يكرس قرابة الساعة للصحف ، يقضى أيضا جانباً من وقته في قراءة الكتب والمجلات ، واللافئات ، ولوحات الاعلانات ، والوصفات ، والتعليقات ، وبيانات المبيعات ، والاعلانات الواردة على علب وجبات الاططار . . . الخ . والإنسان ، محاطا بالمطبوعات من كل صوب ، يستوعب ما بين عشرة آلاف وعشرين ألف كلمة يوميا ، حيث يمكن أن يتعرض للكلمة الواحدة أكثر من مرة في اليوم الواحد . وربما يقضى نفس الشخص أيضا ساعة وربع الساعة يوميا في الاستماع إلى الإذاعة ، وأضعاف هذا الوقت في مشاهدة التلفزيون . وإذا ما استمع للأنباء والأخبار التجارية والمالية ، والتعليقات ، وغير ذلك من البرامج ، فإنه سوف يسمع خلال هذه الفترة حوالى مئة وثلاثة عشر ألفا من الكلمات التي سبق تجهيزها ، بالإضافة إلى سلسلة من المراثيات المرتبة ترتيبا محكما والتي أحسن اختيارها بما يتفق والمهدف . ( انظر أيضا 1983 Pool ) .

ونحن لا نلتفت إلى كل ما يصدر عن بيتنا من رسائل ، وإذا فعلنا فإنه يمكن لكم هذه الرسائل وتنوعها أن يشتت انتباهنا . فنحن انتقائيون فيما نلتفت إليه . هذا بالإضافة إلى أن كل متلق عادة ما تصدر عنه رسائل أيضا ، حيث يعطى المعلومات ويلتمس المعلومات في نفس الوقت . ومن الممكن تصوير كل منا كما في شكل ١ / ٢ ؛ ففي هذا الشكل يمثل المستطيل Z أحد الأشخاص . والدوائر من A إلى K مصادر



شكل ١ / ٢ مدخلات الرسائل ومخرجاتها

محتملة للمعلومات ، أما الدوائر من L إلى R فهي متلقون محتملون للمعلومات . ومن الممكن أن نتلقى رسائل من المصادر ABCDEFGHJK ، إلا أننا لا نعتبر اهتمامنا إلا بـ BCFH فقط ( فالأسهم الباقية الأخرى لا تخترق الخطوط الخارجية إلى « وعينا الداخل » ) . ونلتصم بالمعلومات من BDH إلا أن D لا يستجيب . وبينما نبحث بمعلومات إلى LNP ، ونتلقى استفسارات من MPQR ، فإننا لا نلتفت إلا لكل من PQ ، ولا نستجيب في الواقع إلا لـ P فقط . وكلنا نقوم من وقت لآخر بدور القناة أيضا ، حيث يحول الرسالة من B إلى L مثلا .

ويشكل تعرضنا لسيل لا ينقطع من رسائل المعلومات ، التي يثير كثير منها انتباهنا ، في حد ذاته ، حاجزا يحول دون تلقينا لأنسب المعلومات لاحتياجاتنا . ومن الواضح ، كما يقول ثاير Thayer ، أننا في مأزق :

... ففي الوقت الذي تضاعفت فيه قدراتنا التقنية على إنتاج ويث البيانات التي يحتل الافادة منها ، في غضون السنوات القليلة الماضية ، فإن قدرة الانسان على استيعاب ومجهز البيانات التي يمكن أن يفيد منها إعلاميا ، ربما تكون قد زادت بشكل محدود جدا ، إن كانت قد زادت على الإطلاق . ومن الممكن اتخاذ مجرد كم البيانات التي تمر على مكتب أى مسئول اليوم مؤشرا لإلقاء الضوء على أوجه القصور في تكوين وتنمية استراتيجياته وممارساته في التماس المعلومات . ولا يمكن لأى زيادة في القدرة أن تعادل الفجوة التي تزداد اتساعا بين كم المعلومات المتاحة للافادة والذي يتزايد أسيا ، وبين قدرة الانسان ، بالغة القصور ، على تحصيل المعلومات المفيدة ومجهزها .

## ٥ / ٢ متلقو المعلومات :

يمكن لحلول الاتصال وتنوعية المعلومات التي يتم استيعابها ، في أى موقف اجتماعي ، أن يتوقف على رغبة المتلقى من المعلومات ، واستعداده لالتماس المعلومات أو تقبلها ، وإمكاناته الافادة من إحدى القنوات ، وقدرته على استيعاب المعلومات من الرسالة .

وتنشأ الرغبة الواعية في الحصول على المعلومات ، ويتم التعبير عنها بوضوح إذا كان بإمكان الإنسان التنبؤ باحتياجات الإفادة من المعلومات . وينبغي تفسير « الافادة » تفسيراً عريضاً ، فلا ينبغي أن تقتصر على الافادة من المعلومات « لاتخاذ القرارات » أو « لحل المشكلات » أو « للحد من الشك » . وهذه الأوجه وغيرها من الأنماط المحددة للإفادة دورها ولا شك في مواقف معينة ، إلا أن أوجه إفادة البشر من المعلومات متنوعة بتنوع دوافع البشر بوجه عام . فالمعلومات تستخدم لتعزيز بعض الأنشطة ؛ كتعزيز أى من الأنشطة المتنوعة ، العملية أو الذهنية ، العامة أو الخاصة ، التى يمارسها الرجل والمرأة والطفل على السواء . ويتسم النشاط المستفيد من أى فعل بعينه من أفعال الاتصال الإعلامى بالتفرد والتميز ، إلا أنه من الممكن أن نتوقع ارتباط أنماط الأنشطة بالمواقع الاجتماعية التى يحتلها المشاركون في هذه الأنشطة ؛ ذلك لأنه من الممكن في الواقع تحديد مواصفات الوضع الاجتماعى على ضوء الأنشطة التى يمارسها الشخص . وبذلك يصبح لدينا سلسلة من المؤثرات : الوضع الاجتماعى — الأنشطة — أوجه الإفادة من المعلومات — الرغبة في المعلومات — السلوك الاتصالي .

وحتى إذا ما انتابنا شعور بالرغبة في المعلومات ، فإننا قد لا نكون على استعداد للبحث عن المعلومات أو تقبلها . ويمكن لهذه الحالة أن تنشأ نتيجة لدوافع الشخص ( الرغبة في ألا يبدو جاهلاً ، أو الرغبة في ألا يعتمد على مصدر خارجي ، أو الحكم بأن العائد لن يبرر الجهد أو التكلفة ، أو الخوف من أن تكون المعلومات غير مستساغة ، أو يمكن أن تثير من المشكلات أكثر مما تحل . . . إلخ ) . والسبب الثانى للاخفاق في البحث عن المعلومات أو تقبل المعلومات المتاحة ، هو ببساطة ، تخمة الرسائل التى سبق أن أشرنا إليها . فالسلوك في هذا الموقف متأثر بعدة عوامل ، لا تتصل بتقبل المعلومات فحسب ، وإنما تتصل أيضاً باستيعاب المعلومات .

وتشمل استجاباتنا لحمل المعلومات الزائد الإغفال أو الإسقاط ( الاخفاق في الانتباه إلى بعض المعلومات المقدمة أو استيعابها ) والخطأ ( أى استيعابها بشكل غير صحيح ) . والاغفال أو الاسقاط انتقائي بالضرورة ؛ فمن الممكن أن نسقط ما يصعب علينا استساغته أو استيعابه ، على الرغم من أنه قد يكون على درجة عالية من الصلاحية بالنسبة للأنشطة التى نقوم بها . كذلك يمكن ألا نولى ما نظنه على قدر ضئيل من الأهمية القدر الكافي من الاهتمام ، وبذلك نسيء تفسير الرسالة . هذا بالإضافة إلى أننا يمكن أن نركم الرسائل التى نتلقاها في فترات ذروة اللعب ، على أمل التعامل معها في فترة صفاء ، لا تأتي أبداً . كذلك يمكن أن نسقط - انتقائياً - نوعيات بعينها من المعلومات ، وفقاً لبعض الأفكار التى تكونت سلفاً من أهميتها النسبية لنا ، والتي يمكن أن تكون خاطئة .

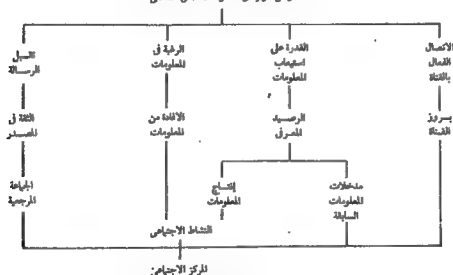
وترتبط هذه الاستجابات للعبء الزائد الناتج عن فيضان الرسائل الموجهة إلينا ، بطبيعة المعلومات التى نحملها هذه الرسائل ؛ فنحن لا نغير الرسالة أهميتها ، ولا نعتبرها إعلامية ، في الواقع ، إلا إذا تبين لنا أنها يمكن فهمها ، وأنها جديرة بالثقة ، ومناسبة لاحتياجاتنا ، ويمكن الإفادة منها . أما إذا كانت المعلومات من الصعب فهمها ، أو لا يمكننا الاطمئنان إلى صحتها ، أو لا نثق في صلاحيتها أو في كيفية الإفادة منها في موقفنا ، فإننا يمكن أن نتجاهلها .

ولهذا ، فإن مثل هذه الاستجابات ترتبط إلى حد ما بموقف المتلقي تجاه المصدر ؛ ما إذا كان من الممكن الاطمئنان إلى أن المصدر يمكن الاعتماد عليه ، وأنه جدير بالثقة ، ومناسب ، وموثق . ويمكن للحكم على مثل هذه الأمور أن يكون متفقاً والتوجه الاجتماعى العام للمتلقى ؛ أى أنواع المصادر يعتبره

« جماعة مرجعية » ، وأى المشكلات ، والاهتمامات ، ووجهات النظر ، والطرق والأساليب ، ... إلخ يراها أكثر صلاحية من غيرها بالنسبة له . ومن الواضح أن مثل هذا التآلف مع واحدة أو أكثر من الجماعات المرجعية ، يعتبر أيضا أحد جوانب المركز الاجتماعي والمتلقى ويرتبط بهذا المركز ارتباطا وثيقا . وبذلك نجد أمامنا سلسلة أخرى من المؤثرات : المركز الاجتماعي — الجماعات المرجعية — مدى الثقة في المصدر — مدى تقبل الرسالة — السلوك الاتصالي .

كذلك ترتبط استجابات العبد الزائد بقدرته المتلقى على استيعاب المعلومات من الرسالة ؛ فلكي نستوعب المعلومات الجديدة فإننا ينبغي أن نضيفها إلى حصيلتنا المعرفية . وهذا أمر يتجاوز مجرد فهم اللغة الخاصة بالآخرين ، والسيطرة على الأمور التقنية الصعبة ؛ فحصيلتنا المعرفية تضم المجموعة الكاملة للمفاهيم والفئات والقيم التي نألفها ، والتي نستخدمها كأدوات لمواجهة المشكلات . وهذه الأرصدة المعرفية تنشأ وتنشعب تبعا للنشأة الاجتماعية ، وظروف التربية ، وبيئة العمل التي يتعرض لها كل منا بكثافة . وغالبا ما يكون رصيدنا المعرفي المحدود هو المسئول عن فرض الاغفال والانتقاء والتشويه على الرسائل الواردة . وعادة ما يتكون الرصيد المعرفي لأي فرد اعتيادا على نوعين من المصادر ؛ أولهما استيعاب المعلومات من الرسائل الواردة من مصادر بشرية ، وهو سلسلة متنوعة من واقعات الاتصال التي تبدأ بعد الميلاد مباشرة . كذلك يتم استخلاص المعلومات من مختلف المصادر الأخرى خلاف الرسائل البشرية العمدية ، وهي التفاعل مع البيئة الطبيعية والبيئة الاصطناعية . والنوع الثاني ، في الحقيقة ، كما هو

العوامل المؤثرة في السلوك الاتصالي للمتلقى



شكل ٢ / ٢ العوامل المؤثرة في المتلقى

واضح هو المصدر الأساسي للمعلومات الاجتماعية الجديدة ، التي لم تكن معروفة لأي فرد من قبل ولتتميزه عن الاتصال الاعلامي ، فإنه يمكن تسميته « إنتاج المعلومات » . وهكذا تنشأ الأرصدة المعرفية من خلال المعلومات ، والتربية ، والاتصال الاجتماعي بوجه عام ، طوال حياة الانسان . وهنا أيضا يمكن أن نتوقع ارتباط نمط الخبرة الحياتية بالمركز الاجتماعي . وبذلك تنشأ لدينا سلسلة ثالثة من المؤثرات : المركز الاجتماعي — الأنشطة — إنتاج المعلومات ومدخلات المعلومات — الرصيد المعرفي — القدرة على الاستيعاب — السلوك الاتصالي .



وتقوم مناقشتنا السابقة للمتلقى على افتراض أنه على اتصال فعال بإحدى القنوات المناسبة القادرة على تحويل الرسائل المشتملة على المعلومات المرغوبة . وقد يكون الواقع عكس ذلك ؛ فبالنسبة لغير القادر على القراءة والكتابة فإن الاستخدام المباشر للقنوات التحريرية لا مجال له على الإطلاق . وهكذا حال قنوات اللغة الصينية لعظم الناطقين بالإنجليزية . وكذلك الحال أيضا بالنسبة لأرصدات الرسائل المطبوعة في المكتبات التي لا يسمح لنا بالإفادة منها . ومن الممكن بوجه عام للتعامل مع القنوات والإفادة منها أن يكون مرتبطا بالمركز الاجتماعي .

حاولنا توضيح بعض الطرق غير المباشرة التي يؤثر بها المركز الاجتماعي للمتلقى في سلوكه الاتصالي . ويلخص شكل ٢/٢ الملامح الأساسية للمنط الخاص بهذا التأثير .

## ٢/٦ مصادر المعلومات :

عادة ما ترد المعلومات إلى المتلقى من مقدم معلومات Informant ، ويمكن لهذا المقدم أن يكون شخصا أو وثيقة . ويمكن للمقدم الشخص أن يكون المصدر الفعلي للمعلومات ( حيث يعرف شيئا ما ويخبر به ) كما يمكن أن يقوم مقام القناة ( حيث يتلقى خبر شيء ما ويقوم بنقله ) . وقد لا يفرق المتلقى بين هذه الأدوار . أما إذا كانت المعلومات واردة من وثيقة ، ولتكن أحد أدلة الطهي ، فإن المتلقى قد ينظر إلى المؤلف باعتباره المصدر ، ولكنه لا يجفل بالقنوات التي وصلته الوثيقة عبرها ، كالناشر والموزع . ويمكن للمتلقى في حالات أخرى أن يتصور أن القناة هي المصدر ( ورد في الصحيفة اليومية أن ... ) . وهكذا ، فإن الفرق بين المصدر والقناة ، من وجهة نظر المتلقى ، قد لا يكون واضحا على طول الخط . إلا أنه من الضروري ، لأغراض التحليل ، التمييز بين الدورين .

وعادة ما يكون الحخير الذي يقدم المعلومات إجابة عن سؤال ، على اتصال مباشر بالمتلقى . ولا يزال هذا الموقف مألوفا في التجمعات الصغيرة ، كما هو الحال في معاهد البحوث . أما في المجتمع على إطلاقه ، فإن هناك عددا لا حصر له من المصادر المحتملة ، والمتفصلة مكانيا وزمانيا عن عدد لا حصر له من المتلقين المحتملين . ولا يحدث الاتصال غالبا إلا عن طريق توسط إحدى القنوات . ومن ثم ، فإن الهدف المباشر لكل رسالة صادرة هو هذه القناة . وقد لا يعرف المصدر على الإطلاق من يستفيد في النهاية من المعلومات التي يبثها . ولهذا فإن إنتاج المعلومات قد تطور ، وإلى حد بعيد ، في نفس اتجاه تطور التجارة العادية ، فبدلا من المقايضة المباشرة ، لدينا الآن إنتاج لأسواق مجهولة . وعلى ذلك ، فإن تحليل السلوك الاتصالي للمصدر ينبغي أن يضع في الاعتبار تصوره لكل من القنوات والمتلقى المقصود أو المتصور .

وفي موقف كهذا ، أقرب ما يكون إلى موقف السوق ، يتوقف بث المعلومات على الرصيد المعرفي للمصدر ، واستعداده لتقديم هذا الرصيد ، وتوافر القناة المناسبة . ويمكن تلخيص هذا النمط العام كما في شكل ٣/٢ .

وكما يتضح من هذا الشكل ، فإن « الاستعداد لبث المعلومات » هو ما يحتاج إلى نظر . ويقصد « بالتعرف على المتلقى » أمران ؛ فعل المصدر أن يدرك أن هناك من يريدون أو يمكن أن يريدوا المعلومات التي يمكن أن يقدمها ، وأن يتحقق أيضا من أن لديهم ما يبرر توقعهم لتقديمه لهذه المعلومات . ويتوقف إلامه بالرغبة على مدى قدرة نشاطه الاجتماعي على إحاطته بالمتلقين المحتملين ، كما أن موقفه من هؤلاء



طريق الهاتف مثلا ) وهذا أول مثال عندنا للقنوات . ومشكلة الاتصال الفعال بالقناة ، وهي هل يمكن لكل من المصدر والمتلقى التعامل مع الهاتف ؟ واضحة وبشكل مباشر .

والطريقة الثانية للتقليل تسمى في شكل ٢ / ٤ بالربط أو الوصل relaying . ويستعمل هذا المصطلح هنا للدلالة على جميع أشكال الوساطة البشرية في نقل المعلومات من المصدر إلى المتلقى . ويمكن لهؤلاء الوسطاء أن يكونوا من الأصدقاء أو الزملاء أو الخبراء ، أو المستشارين ، أو أيًا كانت نوعية علاقتهم بأى من الطرفين . ويكشف وجودهم بما لا يدع مجالاً للشك عن ارتباط البشر بالقنوات ؛ فالانصال لا يحدث إلا عندما يقوم همزة الوصل بدوره ، وكذلك الحال بالنسبة لكل من المصدر والمتلقى . وبإمكان حلقة الوصل أن تتقبل المعلومات الواردة من المصدر المناسب ثم توجهها أيضا إلى المتلقى المناسب . وهناك الكثير من أنشطة الوصل المتشابهة ؛ فنحن في أثناء ممارسة الأنشطة الأخرى نستوعب المعلومات التي نهتم بها ، ثم ننقلها من وقت لآخر لغيرنا . إلا أن هناك عددا كبيرا من الأمور الاجتماعية التي تنطوي على مثل هذا الوصل .

فبالنسبة للمواطنين ، كان كل من الوعاظ ، والمدرس ، والطبيب ، والصيدلى ، والمحامى ، ومسئول المصرف ، فى الماضى ، بمثابة المستشارين التقليديين . أما الآن ، فقد أصبح العاملون فى مجال الرعاية الاجتماعية على اختلاف فئاتهم ، والزارعون والصيحيون ، ومسئولو التوجيه المهني للشباب . . . إلخ بالإضافة إلى مراكز إرشاد المواطنين ، يقومون بدور مكمل لدورهم . وهناك فى مجال الزراعة ومجال الصناعة فئات متعددة من العاملين فى الاتصال التقنى . وللمستشارين دورهم البارز فى كثير من قطاعات الصناعة والتشييد .

وتتصل جميع وظائف القنوات الأخرى الواردة فى شكل ٢ / ٤ بالرسائل المسجلة . ويمكن للتسجيل أن يتخذ الشكل المألوف المعتمد على الحبر والورق ( سواء أكان مكتوبا أو مطبوعا أو مرسوما ) أو يتخذ الشكل السمعى أو البصرى أو الالكترونى . ومن ثم فإنه من الممكن لإيصال وثيقة كالحطاب مثلا عن طريق إحدى خدمات البريد الخاصة أو العامة . أما الاستنساخ ( بالطباعة أو بغيرها من الوسائل ) فإنه يتبعه التوزيع والإيصال . أما التسجيلات أو الوثائق المفردة ، أو النسخ المكررة كالكتب مثلا ، أو نتائج تحليلها ( من الفهارس والكشافات والمستخلصات والمخلصات . . . إلخ ) فيمكن اختزانها لأغراض الاسترجاع .

ومن الممكن تنفيذ كل وظيفة من وظائف القنوات عن طريق وكيل ، وهو مؤسسة تتركس جهودها لهذا الغرض . وقد سبق أن أشرنا فعلا إلى أمثلة هذه المنظمات التي تقوم بدور الوكيل ، ونورد فيما يلى قائمة مفصلة ( إلا أنها ليست بحال شاملة ) بالمؤسسات :

الاتصالات بعينة المدى : ( الهاتف والبرق ) وكالات مثل وسترن يونيان Western Union أو تايمنت Tymnet .

- الوصل : مراكز إرشاد المواطنين ، وضباط الاتصال التقنى ، والخدمات الاستشارية .
- التسجيل : مكاتب الطباعة ، ومتتجو مرابض البيانات .
- الاستنساخ : المطابع ، ودور النشر ، وموردو المواد السمعية .
- التوزيع : بالعمو الكتب ، ووكلاء الاشتراكات ، ومراكز المقاصة وسهارة المعلومات .

الايصال : مكاتب البريد .

التحليل : الخدمات الوراقية على اختلاف أنواعها .

الاختزان والاسترجاع : المكتبات وغيرها من المستودعات ، وسجلات المراسلات ، ودور المحفوظات ومراكز الوثائق ، ومجهزو مرادد البيانات ، وباحثو براءات الاختراع .

وهناك بعض قنوات الاتصال العامة التي لا تمارس الانتقاء فيها تحمله من رسائل المعلومات ( ومرفق البريد أبرز الأمثلة على ذلك ) . إلا أن معظم المؤسسات عادة ما تكون انتقائية ، حيث تختار نوعيات من تتعامل معهم من المصادر والمتلقين . ومن الممكن لمثل هذه المؤسسات أن تنشأ خصيصا لتكون قنوات وصل بين جماعات بعينها من المصادر والمتلقين .

وعادة ما يكون الاختيار متأثرا بتحديد المصادر والمتلقين من جانب القناة . ولمثل هذا التحديد عدد

من الجوانب :

١ - إدراك وجود المصادر والمتلقين .

٢ - قبول هؤلاء المصادر والمتلقين باعتبارهم داخلين في مجال اهتمام القناة .

٣ - إقرار نوعية هؤلاء المصادر والمتلقين وفقا لمعايير مناسبة .

كذلك يمكن للاختيار أن يكون خاضعا للقيود السياسية ، كفرض الحظر مثلا على المعلومات الواردة من نوعيات بعينها من المصادر ، أو حظر إتاحة نوعيات معينة من المعلومات لنوعيات بعينها من المتلقين المحتملين . ولكل قناة طاقة محددة لا تتعداها . ويعتبر ذلك عاملا مقيدا إضافيا . أضف إلى ذلك ، أنه يتعين على القنوات ، بشكل أو بآخر ، تعويض تكاليفها ، وبذلك ينبغي دفع مقابل نقل المعلومات من أى مصدر كان . ويحدث في كثير من الأحيان أن تعمل القنوات على أساس تجارى بحيث ينبغي أن تحقق ربحا . وعلى ذلك ، فإن استبعاد القناة لنقل المعلومات يخضع لتقدير صافي العائد .

## ٨/٢ نظام المعلومات ككل :

يمكننا تصوير التداول الاجتماعى للمعلومات بكل أنواعها على النحو التالى :



فكل من المصادر والمتلقين يبحث بعضهم عن بعض . ومجموعة القنوات هي هزمة الوصل الرئيسية فيما بينهم في مجتمعنا الصناعى ، إلا أنها تعتبر في نفس الوقت المصفاة التي ينبغي أن تمر الاتصالات الإعلامية عبرها . فبدون القنوات يمكن لتداول المعلومات أن تشل حركته ، مما يعود على المجتمع بأوخم العواقب . إلا أنه لا يمكن لجميع الرسائل التي يتم بثها أو الرسائل المرغوبة أن تكون على نفس القدر من القبول بالنسبة لمنظومة القنوات ، مما يؤدي إلى وجود قطاعات من المصادر والمتلقين المحتملين المفتقرين إلى ما يرضى حاجتهم .

والقنوات - كما أشرنا - ليست كائنات محايدة حاملة للرسائل ؛ فالأجهزة مؤسسات مستقلة لها مراكزها الخاصة بها في المجتمع ، بالإضافة إلى أهدافها التي تسعى لتحقيقها ، فضلا عن طاقاتها الخاصة ودينامياتها التنظيمية . فهي تتيح الكثير من المسارات البديلة للمعلومات لكل من المصادر والمتلقين ، ومن ثم فإنها غالبا ، بل عادة في الواقع ، ما تتنافس فيما بينها . ويمكن لهذا التنافس أن يكون في صالح تداول المعلومات ، حيث تحاول كل مؤسسة الارتفاع بمستوى أداؤها لكي تحافظ على مكانتها ، إلا أن التنافس قد لا يكون مفيدا على طول الخط .

ونود أن نؤكد هنا التوجه الاقتصادي متزايد القوة لعملية تداول المعلومات ؛ فالسوق هو السياق الذي تعمل فيه جميع القنوات . وتؤدي ضغوط التكاليف المتزايدة إلى حرص جميع القنوات على زيادة عدد متلقيها إلى أقصى حد ممكن . وعلى المؤسسة التي تهدف لتقديم المعلومات لنوعية بعينها من المتلقين ، أن تحاول الوصول إلى أكبر عدد ممكن من الأفراد . ومن الممكن لحجم الجمهور الناتج أن يظل دون العدد الكافي لضمان استمرارية المقومات الاقتصادية ، ومن ثم تحاول المؤسسة توسيع مجالها لكي تكسب المزيد من المتلقين . وبذلك فإنها تحاول في هذه الحالة خدمة عدة فئات من المتلقين المحتملين بدلا من الفئة الأصلية ، ومن ثم فإنها تفقد قدرتها على التركيز وتصبح أقل فعالية كقناة . ومن هنا ، فإنه قد يتبين لدوى الاهتمامات المعلوماتية المخصصة من المصادر والمتلقين ، أنهم لا يجلبون الخدمة إلا من جانب مؤسسات القنوات التي تتخدم جمهورا عريضا بشكل غير ملائم .

ومن بين سبل مواجهة الضغوط الاقتصادية أيضا أن تعتمد القنوات على خفض التكاليف ، حتى وإن جاء ذلك على حساب انخفاض مستوى الخدمة ، مما يؤدي بدوره إلى فقدانها للمتلقين . وهناك حافز قوي للبحث عن الاستخدامات المتنوعة للرسائل التي يتم إدخالها ؛ وهذا الموقف واضح بوجه خاص في حالة القنوات التي تنقل التسجيلات الوراقية ، والتي يتم إخراجها في عدة أشكال مختلفة من المخرجات المعلوماتية . أما السبيل الآخر لزيادة عدد المتلقين إلى أقصى حد ممكن ، فهو الاتجاه نحو السوق الدولية . ويؤدي هذا الاتجاه إلى اتساع مجال العمليات المطلوبة ، إلا أنه يؤدي أيضا إلى الحد من احتمالات التنوع والتخصيص ، نظرا للحاجة إلى الناتج الذي يمكن أن يرضى عدة أسواق وطنية في نفس الوقت .

لقد أُلْتُ الكتب حول نظام المعلومات احتفاءً بالحقيقة البارزة للمشجعة ، وهي أن رصد المعرفة على إطلاقه متاح للافادة من جانب الجميع (Holmstrom, 1966) . حقا إنه ينبغي ، من حيث المبدأ ، أن يكون بإمكان أي فرد أن يسلك سبيله عبر منظومة القنوات ، ليصل إلى ما يبحث عنه من معلومات . إلا أن النظرة التحليلية ينبغي أيضا أن تقرر الصعوبات الناتجة عن تعقد النظام ، وما يعاني من أوجه القصور ، وألحواجز والقيود التي يفرضها على كل من المصدر والمتلقى ، وما يترتب عن ذلك من عجز ، في الواقع ، عن تلبية الكثير من الرغبات المعلوماتية .

والأجهزة المعنية بالمعلومات مؤسسات اجتماعية ، سواء أكانت هذه المؤسسات منظمات مستقلة ، كما هو الحال مثلا بالنسبة للناشرين التجاريين والموزعين ومجهزي مرابدين البيانات ، أو كانت مرافق ضمن منظمات أكبر (كما هو الحال مثلا بالنسبة لمراكز إرشاد المواطنين ، أو المكتبات الجامعية ، أو أوشيف المراسلات في إحدى الشركات) . ولكل مؤسسة مستقلة أو مؤسسة أم ، أهدافها التي تسعى لتحقيقها ، إلا أن هذا السعي نادرا ما ينظر إليه باعتباره تداولاً للمعلومات . ويمكن للدافع الأساسي للمنظمة أن

يكون توفير فرص التعليم ( وينظر لتقديم المعلومات باعتباره نشاطا مكعلا لذلك ) ، أو تعزيز إجراءات أو آراء أو اهتمامات معينة ( وتستخدم المعلومات من أجل استكمال دور الاقتناع ) ، أو ممارسة الضبط الاجتماعي أو الارتفاع بمستوى الرفاهية الاجتماعية ، أو ، ببساطة ، من أجل تحقيق عائد مادي ، حيث تختار منتجات معلوماتية بعينها كسلع يمكن أن تدر عليها ربحا .

والمعلومات سلعة متميزة ؛ فهي عندما تنتقل من المصدر إلى المتلقي ، أو من البائع إلى المشتري ، فإنها تظل متاحة لكليها . وعلى عكس بيع المنتجات المادية فإن تداول المعلومات لا يعطي المتلقي حق الاستئثار بالافادة ، كما أنه لا يوجد هناك عادة حاجز فعال يحول دون تقاسمه المتعمد للمعلومات مع الآخرين ( رغبا عن قوانين حقوق المؤلف ) . أضف إلى ذلك ، أن المعلومات نادرا ما تطلب لذاتها وحدها ، وإنما عادة ما تدعو الحاجة إليها فقط نظرا لدورها المحتمل في بعض الأنشطة البشرية . وتؤدي هذه الخصائص إلى جعل تقدير الحاجة إلى المعلومات غير مؤكد باستمرار . ولهذا فإن تداول المعلومات غالبا ما يكون غير مجز ، كما أنه غالبا ما يحتاج إلى دعم من بعض مصادر التمويل الأخرى .

وهناك الكثير من الآثار المترتبة على هذه الحقائق ، والتي يمكن لعلم المعلومات دراستها . وأول هذه الآثار أن حلول مشكلات النظام التي يمكن قبولها تقنيا ، كتصميم شبكة تحقق فعالية التكلفة مثلا ، يمكن أن تكون مثقلة بقيود الاهتبارات الاقتصادية والادارية المسيطرة على فكر الأجهزة التنظيمية الضالعة في المجال . وثاني هذه الآثار المترتبة أن قنوات الاتصال الفعالة لا يمكن أن تنشأ إلا عندما تُلقى الاهتمامات الأولية الأخرى بتقليلها وتحظى بالمساندة المالية اللازمة . إلا أنه من الممكن للرغبات المعلوماتية ، مهما بلغت قيمتها الاجتماعية ، والتي لا تحظى بمثل هذه المساندة ، أن تترك دون تلبية . ويؤدي عدم التوازن في توزيع الثروة والطاقة والفرص في المجتمع ، إلى افتقاد التوازن في الحصول على المعلومات .

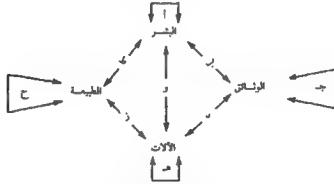
وكمؤسسات اجتماعية ، فإن مؤسسات القنوات تسهم ، كما يسهم غيرها من مكونات المجتمع في النمو التطوري . وبعض هذه التطورات تقني ، كما هو الحال مثلا في أثر الحاسبات الالكترونية ووسائل الاتصال بعيدة المدى ، كما أنها تحدد أنواع القنوات الملائمة تقنيا ، والتي يمكن أن تحقق فعالية التكلفة . أما التطورات الأخرى فهي اقتصادية ويمكن أن تؤثر في النمط التنظيمي العام لتداول المعلومات . فلقد كان تداول المعلومات في الماضي خدمة شخصية في الأساس ، وكان الناشر التجاري ، أو بائع الكتب ، أو المكتبة ، على الرغم من الالتزام بضرورة تحقيق الربح ، يحافظ على هذا الطابع . أما في المجتمع الصناعي الحديث ، فإن هناك اتجاهات متنامية نحو إضفاء الطابع الصناعي على الخدمات ، بحيث تقدم بشكل جماعي ، وعلى نطاق واسع ، باستخدام الأساليب الآلية المكننة التي لا تراعى الظروف الفردية ، والتي تهدف أساسا لتحقيق الربح أو تعويض التكلفة على الأقل . وهناك بالطبع اتجاهات مضادة ، حيث تنشأ أيضا خدمات الوساطة محدودة المجال ، والتي تقوم بتوزيع انتاج كبار الموردين . وتحتاج دقائق ومضامين مثل هذه التطورات إلى دراسة متأنية من جانب علم المعلومات .

حاولنا في هذا الفصل وضع تداول المعلومات ، بإيجاز ، في السياق الاجتماعي . وسوف تتناول الفصول التالية بعض القضايا بشيء من التفصيل ، إلا أنه ما زال الشوط طويلا لتوسيع إدراكنا لوظائف تداول المعلومات وسياقاته .

## الفصل الثالث

### السياقات الأخرى لتداول المعلومات

انطلق الفصل السابق من نموذج مبسط للاتصال ( المصدر — القناة — المتلقي ) ونظر في عناصر هذا النموذج من وجهة نظر التفاعل الاجتماعي . ونود الآن توسيع سياق الاتصال الإعلامي ، متخذين شكل ١/٣ أساساً لمناقشتنا .



شكل ١/٣ نموذج للاتصال الاعلامي

فالبشر يتصلون مباشرة ببعضهم البعض ( المسار أ ) . ومن الممكن أن يفعلوا ذلك عن طريق « الوئاق » والتي نقصد بها أى حامل مادي للرسائل الرمزية ، وفقاً لإحدى الشفرات المتفق عليها أو إحدى اللغات . كذلك يمكن للبشر الاتصال بواسطة الآلات والوسائل الاصطناعية القادرة على التفاعل مع البشر ، أو الوئاق ، والآلات الأخرى ، أو « الطبيعة » ، ونقصد بالطبيعة هنا أى عنصر من عناصر البيئة البشرية ، لا يدخل في عداد أى عنصر من العناصر الثلاثة الأخرى التي بينها . وباستكشاف التفاعلات التي تتم بين هذه العناصر سوف يتبين لنا أنه من الممكن تطبيق مفهوم تداول المعلومات على نطاق واسع ، ويمكن لهذه الأمثلة أن تسهم في استجلاء خصائصه .

وعلياً أن نبدأ أولاً بالنظر في المسار (ح) الخاص بالاتصال في الطبيعة حيث يعتبر الاتصال في عالم الحيوان أبرز نماذجه . أما المسار (ط) فيتصل بإدراك البيئة البشرية والتعرف عليها ، وعلى أثر الإنسان فيها . وهذا الشكل من التفاعل هو ما أسميناه « إنتاج المعلومات » ، وعلى الرغم من أننا ميزنا بينه وبين الاتصال الاعلامي ، فإن الإلمام به بعض الشيء يعتبر ضرورياً لتداول المعلومات . وهناك بعض مظاهر التفاعل مع الطبيعة التي تتم عن طريق الآلات ؛ فمن خلال المسار ( ز ) على سبيل المثال تتم مراقبة

الظروف البيئية ، وعادة ما تسفر هذه المراقبة عن بيانات تدخل في نظام الاتصال الاعلامى . ولاتصال الانسان بالآلة ، المسار ( و ) ، وخاصة في حالة ما إذا كانت الآلة قادرة على نقل البيانات أو تجهيزها ، أهمية متزايدة في تداول المعلومات . فمن الممكن توجيه الآلات بواسطة الوثائق ، كما أنها يمكن أن تقدم مخرجات في شكل وثائق ( المسار د ) . أما المسار ( هـ ) فهو خاص بنقل المعلومات من آلة إلى أخرى . هذا بينما يهتم المسار ( ب ) بكتابة الوثائق وقراءتها ، أو يهتم بشكل أعم بانتاج واستيعاب المعلومات المسجلة في هذه الوثائق . أما المسار ( جـ ) فيشير إلى التحويل من وثيقة إلى أخرى ، وفيه يلعب الانسان أو الآلة ، ( أو كلاهما ) دوره .

### ١/٣ تداول المعلومات في الطبيعة :

يدرك كل من يعيش في الريف ، أو يشاهد برامج الحياة البرية في التلفزيون ، مدى تنوع الاتصال في عالم الحيوان . ورغم ماله من سحر فإننا لن نطيل الوقوف أمام هذا الموضوع في هذا السياق . ففي معظم الأحيان تصدر عن الحيوان إشارات تدل على الظروف العاطفية ، كالفرع الذى يصيب الشبل الضال ، والجرو الذى يشعر به فرخ الطير ، والإعراب عن الرغبة في التزاوج ، وزجر المناوئين أو تهديدهم ، وإدراك الخطر ، وإعادة الطمأنينة . وعادة ما تكون المعلومات التى يتم نقلها بواسطة الاشارات عامة جدا وغير محددة ( « خطر » ) إلا أنها أحيانا ما تكون في غاية التفصيل . فيقال على سبيل المثال أن لسنجاب الأرض الأمريكى ثلاث صيحات تحذير متميزة ، من الصقور ، والثعابين ، والثدييات الضخمة . أما النوراس ذات الرموس السوداء فيقال إنه يصدر عنها ثلاثون رسالة على الأقل . أما النحلة فيمكنها الاشارة إلى موقع مصدر الرحيق ، من حيث المسافة والاتجاه ، وذلك بتغيير نمط رقصها وسرعته واتجاهه .

ويعترف النظر عن هذا الاتصال الاجتماعى ، فإن سلوك جميع الحيوانات يدل على أمثلة لا تحصى لها من التصرف بناء على المعلومات المتلقاة ؛ فالعنكبوت يكمن بلا حركة إلى أن تنبىء وعشه في نسجه باحتيال سقوط ضحية في الشرك ، حيث يعدو نحو مصدر الحركة . وقيل أن ترقص ، فإن النحلة لا بد وأن تكون قد استوعبت المعلومات الخاصة بالعلاقة المكانية بين مصدر الرحيق والحلية . ولدينا الصورة العامة للحيوان الذى يملك القدرة على التغير والتصرف . وتلقى إشارة ما هو ما يقدح زناد هذا التغير أو التصرف . ومن الممكن للاشارة أن تحدد اتجاه التغير أو التصرف ؛ فكلمة « كوزمو » على سبيل المثال تقلد عند كلنا زناد سلسلة من التصرفات ( النظر من النافذة ، ثم تشمم الباب ، والنباح المستمر والوثب ) كل ذلك توقعا لوصول كلب أحد الجيران . إلا أنه إذا لم يكن لدى الحيوان سوى عدد محدود من التصرفات التى يمكنه أدائها ، فإنه يمكن لعدد من الاشارات المتنوعة أن يثير نفس التصرف ؛ فأيا ما قلت للبيغاء فإنه يمكن أن يجيب ببساطة " Pretty Polly " .

وهذا الموقف مألوف في الطبيعة الجامدة ؛ فإذا افترضنا أنه كان هناك موقف بين الحركة والاستقرار ، كصخرة تتأرجح ببطء شديد على حافة جرف ، فإن أى « إشارة » تخل بالتوازن ( كحركة الأرض أو الريح العاتية أو أى دفعة ) تحقق نفس النتيجة ، حيث تتدحرج الصخرة أسفل جانب الجرف . ولا يمكن لنظام « الصخرة والجرف أن يتغير إلا في اتجاه واحد فقط ، ويمكن لأى « إشارة واردة » مناسبة أن تثير



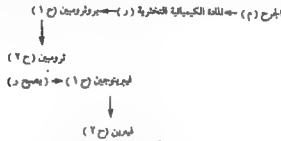
حركة التغير . ولدينا في مجال الكيمياء مثال للمادتين الكيميائيتين اللتين ينتج عن تفاعلها مواد أخرى :  
 $a + b \rightarrow c + d$  . ويمكن للمادتين الكيميائيتين أن توجدا معا إلى أن يتصل بهما « إشارة » عامل مساعد ، وحينئذ يحدث التفاعل .

ربما تساعدنا هذه الأمثلة المتنوعة في الخروج بتصور عام لفكرة المعلومات . ونبدأ بكانن أنونظام لديه القدرة على التغير ؛ حيث الطاقة المحتملة اللازمة متوافرة فعلا . والمعلومات هي أية مدخلات إلى النظام تؤدي إلى التغير من حال إلى آخر ؛ فإذا عبرنا عن الحالتين قبل المدخلات وبعدها بـ ( ح ١ ) و ( ح ٢ ) ، فإننا يمكن أن نخرج بالمعادلة ( ح ١ ) + ع ← ( ح ٢ ) ، حيث ع هي المدخلات من المعلومات . وهذه المدخلات يتم استخلاصها من الإشارات المادية أيما كان نوعها ، وهذه الإشارات مصدر ، وبذلك يمكن تصوير تداول المعلومات على النحو التالي :

$$م \leftarrow ر \leftarrow ع + (ح ١) \leftarrow (ح ٢)$$

فالمصدر ( م ) تنبثق عنه إشارة أو رسالة ( ر ) يستخلص منها المتلقى المعلومات ( ع ) ، حيث تتغير حالته من ( ح ١ ) إلى ( ح ٢ ) تبعاً لذلك .

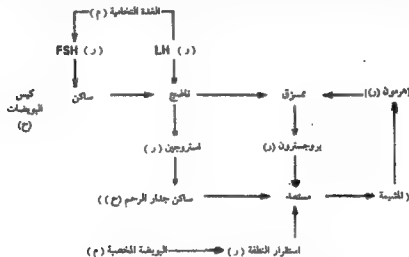
ويجري هذا النوع من تدفق المعلومات بالطبع ، وبشكل لا يتقطع في داخل الكائن الحي كالجسم البشري مثلاً . فالقلب أو الحافز الخارجى لأحد أعضاء الحواس ( م ) كالعين مثلاً ، يؤدي إلى انتقال ( ر ) عبر الجهاز العصبي ، حيث يستخلص منها العقل المعلومات ليكون مدركاً حسياً ، أي تصبح هناك صورة مدركة ، وبذلك تتغير حالة العقل الأولية ( ح ١ ) إلى ( ح ٢ ) . وعندما يحدث جرح في الجلد فإن الأنسجة المصابة تفرز في الدم مادة كيميائية تثيرية ، تلتقي بأحد المكونات الطبيعية للدم وهو البروثرومبين prothrombin وتحوله إلى ثرومبين thrombin ، ثم يتفاعل الثرومبين بعد ذلك مع أحد العناصر المكونة للدم وهو الفيبرينوجين fibrinogen ليتكون الفيبرين أو الليفين fibrin ، وهو مادة التجلط clotting التي تحول دون نزف الدم من الجرح . ومن الممكن اعتبار ذلك سلسلة من عمليات تداول المعلومات ( شكل ٣ / ٢ ) .



شكل ٣ / ٢ انتقال المعلومات في التجلط

وكمثال آخر ، نفرز الغدة النخامية للأناث ، على فترات دورية هرمون FSH الذي ينتقل إلى كيس البويضات في المبيض ، حيث يحفزها على النضج ، وعلى أن تفرز بدورها هرمون الأستروجين oestrogen الذي يحفز حينئذ جدار الرحم للتغير بحيث يصبح مستعداً لاستقبال البويضة . وهذا وتبدأ الغدة النخامية في نفس الوقت إفراز هرمون آخر وهو هرمون LH الذي يؤدي إلى تمزق الكيس لتخرج البويضة ( التي تنتقل إلى جدار الرحم ) وإفراز هرمون آخر وهو البروجسترون الذي يعمل على استمرار تهيؤ الرحم . وما لم يحدث إخصاب يتحلل الكيس الممزق ، ويتوقف إفراز البروجسترون ، كما يتوقف الرحم عن النمو ، وتفصل البويضة

( يحدث الطمث ) . أما إذا حدث إخصاب فإن المشيمة تنمو على جدار الرحم ، ويؤدي ذلك إلى إفراز هرمون يحفز الكتلة الناتجة عن غزق الكيس للاستمرار في إفراز البروجسترون وبذلك يستمر نمو الرحم . ولدبنابها مجموعة مركبة من الرسائل ( ويوضح شكل ٣/٣ الحالة التي يتم فيها الإخصاب ) .



شكل ٣ / ٣ تداول المعلومات في الإخصاب

ويتوقف نمو الكائن الحي على انتقال المعلومات التي تحملها كروموزومات chromosomes نواة الخلية . ومن الممكن النظر في مثال بسيط لذلك ؛ فمن بين المكونات الأساسية للكائن الحي مجموعة المواد التي تعرف بالبروتينات . وتتكون هذه البروتينات بدورها من مجموعات متوتلة من حوالي عشرين مادة كيميائية بسيطة ، وهي الأحماض الأمينية . فكيف يتم إنتاج البروتينات ؟

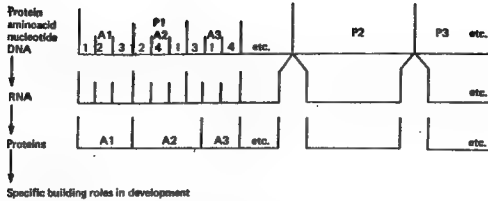
تتكون الكروموزومات أساسا من سلاسل طويلة جدا من الجوامض النووية (DNA) deoxyribonucleic . أما الوحدات الأولية للـ DNA فهي أربعة جزيئات بسيطة نسبيا نووية الأساس nucleotide bases . ويشكل ثلاثي مكون من ثلاثة دعائم يعينها ترميزا أو شفرة code تسفر عن إنتاج حامض أميني يعينه . ويولد تداعي الأحداث على النحو التالي :

( أ ) هناك على طول سلسلة الـ DNA ، سلاسل منتظمة من الجزيئات القصيرة تعرف بالـ RNA ، ويقابل كل شكل من أشكال هذه السلاسل ترميز مركب لذلك الجزء من الـ DNA الذي اشتق منه .

( ب ) ينفصل الـ RNA عن الـ DNA وينتقل إلى جزء من أجزاء الخلية ، حيث يلتقط الأحماض الأمينية المناسبة وينتج منها البروتينات . ومن الملاحظ أن مجموعة الأحماض الأمينية الخاصة بكل بروتين تنفق والتميز الأصل للـ DNA .

( ج ) لكل بروتين يعينه دوره المحدد في بناء العضو . ومن الممكن تصوير نمط انتقال المعلومات كما في شكل ٤/٣ .

وليزيد من التبسيط يمكننا في هذا السياق معادلة P1 ، P2 . . . الخ في الكروموزوم بالجينات ، حيث يكون لكل جينة دورها المحدد في تحقيق النمو ؛ ففي الكائن البسيط جدا والمعروف بملتهم البكتريا T4 bacteriophage أكثر من خمسين جينة أمكن التحقق منها . ويوضح شكل ٥/٣ كيف تسهم كل واحدة



شكل ٤ / ٣ تكون البروتين

من هذه الجينات في تكوين ملتهم البكتريا (Young, 1971). وينتقل الترميز الوراثي للكروموزوم عن طريق الـ RNA والبروتينات ، ليشكل كائنا له بنية عضوية معينة :

( ح ) كائن  $\longrightarrow$  ( ر ) بروتينات  $\longrightarrow$  ( ر ) RNA  $\longrightarrow$  ( م ) DNA

وكما هو معروف جيدا ، فإنه في عملية التناسل تنتقل الكروموزومات بمعلوماتها الشفرية بعثاية إلى نسل الكائن .

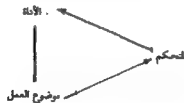
### ٣ / ٢ الآلات وتفاعلاتها :

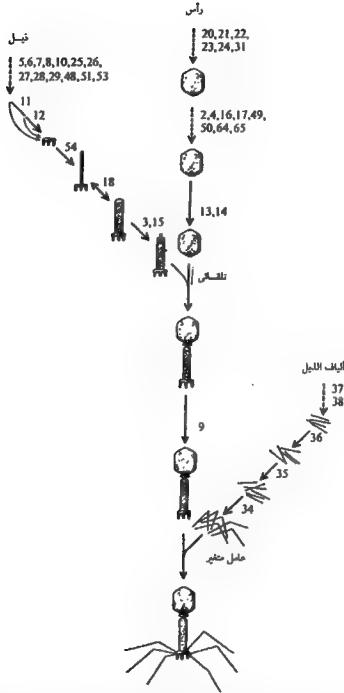
ينطوي أى جهد عضل على أربعة عناصر :



فاليد ، في أبسط الحالات ( كتنقية حشائش الحديقة مثلا ) هي الأداة ، تدفعها طاقة العضلات ، ويتحكم فيها العقل ، والحشائش والأرض هي موضوع العمل . وفي قطع الخشب تستخدم أداة حقيقية ، وهي المنشار . ولقطع الأشجار قد تستلزم الحاجة استخدام منشار كهربائي ، وبذلك يتحول مصدر الطاقة إلى آلة ، أما التحكم فيظل مسؤولية الانسان .

والتحكم في الأداة ، سواء كانت تدعمها الطاقة أم لا ، إنما هو في الأساس تداول للمعلومات ؛ فالعقل يوجه عمل اليد أو الأداة أو الآلة . وهناك ، في الواقع ، في أى عمل ، تداول للمعلومات في الاتجاهين :





شكل ٥/٣ هـ جميع ملتهم البكتريا . وتنطوي كل خطوة على عدد من الجينات . وهناك ثلاثة أفرع أساسية تؤدي كل على حدة إلى تكون الريموس والذبول والأياف الذيل . وعلى ذلك ، فإن البنية الأساسية للرأس تعتمد على الجينات الواردة إلى يمين الأسهم . وفي غياب هذه الجينات تنتج المرحلة أليافا وذيو لا فقط . ويتم اتحاد الريموس المكتملة وكذلك الذبول تلقائيا حيث لا يحتاج إلى مواد جينية . وتشير الأرقام إلى الجينات الخاصة بكل خطوة .

فالتحكم يلاحظ أثر الأداة على موضوع العمل ، ويعمل من أدائها بناء على هذه الملاحظة . ويعرف تدفق المعلومات الراجعة إلى التحكم ، الآن وعلى نطاق واسع « بالتلقين المرتد feedback » . ولهذا التلقين المرتد في الواقع أهميته في كثير من مجالات تداول المعلومات . وقد أشرنا إلى أحد الأمثلة البيولوجية ؛ ففي الشكل الخاص بتداول المعلومات في الانخصاب ( شكل ٣/٣ ) تدل الدورة اليمنى على الرسالة المرتدة من المشيمة لحفز كيس البويضات للمزق على إنتاج البروجسترون الذي يتحكم في استمرار نمو جدار الرحم .

وبمجرد إضافة أى جانب من جوانب التحكم في تصنيع الآلة يدخل عنصر التسيير الذاتي automation ؛ فتحريك مفتاح تشغيل جهاز الجرافون مثلا يؤدي إلى بدء سلسلة من الحركات التي يتم التحكم فيها آليا ( دوران القرص الدوار ، ووضع الأسطوانة على القرص الدوار ، وانتقال ذراع البك أب إلى وضعه أعلى الأسطوانة ، ثم استقرار رأس الذراع على سطح الأسطوانة ، وتوقف القرص الدوار ) وهذا نمط محدد من الأفعال ، وينطوي على عنصرين للتلقين المرتد :

( أ ) إذا لم تكن هناك أسطوانة على المحور المركزي للقرص الدوار ، فإن ذراع البك أب يتراجع ليستقر على الفور ويتوقف العمل .

( ب ) أن تقدم ذراع البك أب نحو المحور هو الذي يعطى في النهاية إشارة التوقف عن الدوران .



ويمكن للتكوين الآلي للذراع البك أب أن يستجيب بطريقتين مختلفتين تبعاً لرسالة التلقين المرتد حول موضوع العمل ( وجود الأسطوانة على المحور أو غيابها ) . وهناك بعض التكوينات الآلية القادرة على إبداء استجابات أكثر تعقداً من ذلك للتلقين المرتد . فهناك بعض التكوينات الآلية الأخرى التي تستجيب بإرسال إشارة إلى المتحكم البشري وتنتظر تعليقه . فمن الممكن على سبيل المثال تصوير البحث التفاعلي في مرصد البيانات الالكترونى على النحو التالي :

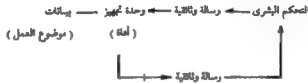


فالباحث يقدم سؤالاً ، يقوم الجهاز بمضاهاته مقابل الملف ، ثم يقدم النتيجة ، التي يضعها الباحث في اعتباره عند صياغة استفسار ثان وهكذا .

وبدلاً من الاستجابة لمتحكم بشري أو متحكم داخلي يمكن تشغيل الآلات بواسطة إشارات واردة من الطبيعة ، أى من بيئتها ؛ فالعين الكهروضوئية على سبيل المثال تستجيب لأثر أى انقطاع في شعاع الضوء المسلط عليها وتفتح باباً ينزل تلقائياً . وفي حالات أخرى يقوم جهاز بالقاط إشارة من البيئة ثم يسجلها أو يحولها مباشرة إلى ضابط تحكم بشري ، وذلك لاتخاذ إجراء تالي في أى من الحالتين . ومن الممكن تصوير تدفق المعلومات في نظام مركزي للتدقة على النحو التالي :



ويمكن في كثير من الأحيان أن تكون الاشارات المتناقلة بين ضابطي التحكم والآلة والبيئة في غاية البساطة ، كتشغيل إحدى الآلات ، أو وصول ذراع البك آب إلى موضع معين ، أو انقطاع الضوء ، أو بلوغ درجة حرارة معينة . إلا أنه مع تزايد درجة تعقد الأعمال التي يمكن للآلات تنفيذها ، تزايدت أيضا درجة تعقد الرسائل المتبادلة معها . فالرسائل ترد في الواقع على شكل وثائق ، وهي كما سبق تعريفها ، حامل مادي للرسائل الرمزية المسجلة وفقا لشفرة متفق عليها أو يحدى اللغات . وعادة ما تدخل برامج تعليمات الحاسبات الالكترونية إلى الآلة على شكل وثائق ، قد تكون بطاقات أو أشرطة أو أسطوانات تحمل ترميزات مثقبة أو مغنطة . أما الرسائل الصادرة عن الحاسب الالكتروني حول ما يقوم بتجهيزه فإنها يمكن أن تظهر في شكل مطبوع أو بالعرض على شاشة الفيديو .



ومن الممكن تصوير الاتصال بالآلات ، أو بين الآلات وبعضها البعض على النحو التالي :



فرسالة المصدر تسجل رمزيا باعتبارها ر ( م ) ثم تنقل عبر وسيلة ما ( قناة ) كإشارة مادية . ويمكن للرسالة ر ( ل ) المتلقاة لأجل ترجمة شفرتها أن تختلف عن ر ( م ) نظرا لأن الإشارة قد اعترضتها ضوضاء بشكل أو بآخر ( كإخطاء النقل ، أو الفاقد في النقل ، أو الإضافات غير المرغوبة إلى الإشارة . . . إلخ ) . وإذا طبقنا هذا النموذج على استخدام البطاقات المثقبة في توجيه الحاسب الالكتروني فإننا نخرج بالشكل التالي :



ويمكن للشوشرة أن تنشأ نتيجة لفقد البطاقات أو اضطراب تسلسلها أثناء النقل .

وحتى في الآلات المتطورة ، فإنه عادة ما تكون هناك حدود لعدد الأعمال التي يمكن تنفيذها . ومن الممكن اعتبار الشكل الذي تتخذه الآلة لكل عمل من الأعمال « حالة » مقابلة لحالات العقل أو لحالات الكائنات الحية التي سبق أن ناقشناها . فإذا كانت هناك مجموعة محددة من الحالات المحتملة ح ( ١ ) — ح (س) فإنه توجد هناك أيضا مجموعة محددة من الرسائل ر (١) — ر (س) التي يمكن للآلة أن تستجيب لها . ومن ثم فإنه يمكننا النظر إلى واقعة تلقي المعلومات باعتبارها تعيين أو تحديد رسالة من بين المجموعة

من من الرسائل المحتملة ، وإلى واقعة إرسال المعلومات باعتبارها أمرا يتعلق بانتقاء الرسالة المناسبة من بين هذه المجموعة .

ولقد أثبتت النظرة إلى عملية الإعلام باعتبارها انتقاء من بين مجموعة من الرسائل المحتملة ، جدواها في جميع أنواع دراسات الاتصال . ومن الواضح أيضا إمكان تطبيقها على أى عملية من عمليات فك الرموز أو ترجمة الشفرات . وينبغى لتمييز التعبير عن المعلومات أن يتكون من مجموعة محدودة من العلامات المتفق عليها ( كحروف الهجاء أو الأعداد أو شفرة مورس ، أو الثلاثيات نووية الأساس nucleotide التى أشرنا إليها ، أو تعليمات إحدى لغات برمجة الحاسب الالكترونى . . . إلخ ) . وتنطوى قراءة الرسالة التحريرية ROSES ARE RED على التحقق من كل حرف من الحروف الهجائية على حدة ، ثم التحقق من كل كلمة من الحاصلة المعجمية ، وربما أيضا التحقق من العبارة ككل من مجموعة أشكال الجمل المحتملة فى اللغة . ويمكن للرسالة ROSES ARE RED أن تسبب الصعوبات فى كل خطوة من هذه الخطوات .

كذلك أمكن الافادة من هذه النظرة فى تصميم الشفرات أو الترميزات ؛ فهناك علاقة رياضية بين عدد العناصر أو المفردات فى المجموعة ، وعدد العلامات المتاحة ، وعدد العلامات التى ينبغى الجمع بينها للتعبير عن العنصر . فمن الممكن على سبيل المثال التعبير عن ربع المليون كلمة التى تضمها اللغة الانجليزية باستخدام ترميزات أو شفرات تتكون مما لا يزيد على أربعة من بين الستة والعشرين حرفا التى تضمها الهجائية ( فهناك ٤٥٦٩٧٦ توفيقا من أربعة أحرف يمكن تكوينها من AAAA إلى ZZZZ ) . والواقع أن الحد الأقصى لطول الكلمات الانجليزية ، بل متوسط طول هذه الكلمات يتجاوز الأربعة أحرف ، ويرجع ذلك أولا لضرورة وجود العناصر التى تساعد على نطقها ، وكذلك نتيجة لتطورها التاريخى بإضافة الصدور والكواسم ( كما فى press و compress و compression و decompression ) .

ويدل هذا الحشو redundancy فى الهجاء على أن نظام الترميز أو الشفرة غير اقتصادى ، وعادة ما نلتزم سبل ضغط الكلمات ، وخاصة فى الاتصال بالآلات . إلا أن نظام الترميز المسهب أو المطول أقل عرضة من غيره للاضطراب بالشوشرة فى النقل ؛ فلن يعبز سوى عدد قليل فقط من القراء فى التعرف على هذه الكلمة التى حدث خطأ فى طباعتها extraordinary ، أو فى استنتاج الحروف الغائبة فى ENGVC.... . والواقع أنه من الممكن تزويد نظم الترميز الآلية بشيء من الحشو للحد قدر الإمكان من فرص الأخطاء التى لا يمكن اكتشافها .

### ٣/٣ علاقة الوثائق ببعضها البعض :

الوثيقة كما سبق أن عرفناها عبارة عن وسط مادى مهيأ لحمل علامات تمثل إشارات وفقا لنظام ترميز متفق عليه . ويمكن للعلامات أن تكون صورا نتعرف عليها أو نتقبلها باعتبارها تمثل جانباً مرثياً من العالم ، كذلك يمكن أن تكون تسجيلات لأصوات طبيعية أو إصطناعية ، يمكن التعرف عليها وتمييزها بنفس الطريقة ، كما يمكن أن تكون علامات تقليدية متفق عليها كرموز تدل على أى فكرة عقلية أو على مدلول هذه الفكرة فى العالم . ويمكن للعلامات التقليدية أن تكون حروف ومفردات إحدى اللغات الطبيعية ، وبذلك ترتبط بشكلها المنطوق ، كما يمكن أن تكون أحد نظم الترميز الخاصة ( كما هو الحال على سبيل المثال فى ترميز مورس ، ورموز برايل ، وشفرات الحاسب الالكترونى ، والرموز الكيميائية ) .

ونود هنا التركيز على علاقة الوثائق ببعضها البعض . فلا يمكن لأي وثيقة أن تصبح على صلة بغيرها إلا عن طريق الوساطة النشطة لأحد الأشخاص أو إحدى الآلات ، إلا أنه من المناسب النظر إلى هذه العملية باعتبارها شكلاً آخر من أشكال تداول المعلومات . وسوف نعامل ، في التحليل التالي ، أحد نصوص اللغة الطبيعية باعتباره وثيقة مصدرة . ومن الممكن تعريض مثل هذه الوثيقة للعمليات التالية :

( أ ) الاستنساخ ، وذلك بالنسخ اليدوي أو بإعادة الطباعة أو باستخدام أية وسيلة من وسائل التصوير . ويمكن للوثيقة الناتجة أن تكون بنفس الحجم أو بحجم مصغر أو بحجم مكبر .  
( ب ) النقحرة : transliteration : وهذه يمكن أن تكون ببساطة مجرد تغيير في مجموعة حروف الطباعة ، أو نقل النص إلى نظام كتابة مختلف ( كالنقل مثلاً من العربية إلى الرومانية ) ، أو تحويل النص إلى شكل ترميز أو شفرة ( كشفرة التقييد مثلاً ) .

( جـ ) الترجمة إلى لغة أخرى .  
( د ) إعادة الصياغة ؛ ونستعمل هذا المصطلح للدلالة على أى شكل من أشكال إعادة ترتيب تسلسل النص أو إخراجه .

( هـ ) الاقتطاف ، أى تشكيل وثيقة جديدة تشتمل فقط على جزء من النص الأصلي . ويمكن ربط عملية الاقتطاف هذه بعملية دمج نصين أو أكثر في وثيقة جديدة واحدة .

( و ) إبراز مفردات النص concordance : وهو شكل من أشكال إعادة الصياغة ، يتم فيه ترتيب جميع مفردات النص هجائياً ، مع بيان موضع كل كلمة في النص .

( ز ) الكشف : وينصرف الذهن هنا للكشف المفصل للنص ، وذلك باقتطاف أو انتقاء الكلمات البارزة وترتيبها ترتيباً هجائياً .

( ح ) التلخيص : إعداد ملخص أو موجز أو مستخلص للنص .  
( ط ) التعليق أو العرض : ويمكن لذلك أن يشتمل على التلخيص ، إلا أنه يتجاوز ذلك ليربط النص بأمور خارجة عنه .

( ي ) التمييز : وذلك بتخصيص نص وسيط meta-text أو بديل ، يدل بإحكام على موضوع النص الأصلي . ومن وسائل التمييز رموس الموضوعات والمصطلحات الواصفة ، وأرقام التصنيف .

ومن الممكن تصوير عملية التحويل من وثيقة مصدرة ر ( م ) إلى ناتج ر ( ل ) على النحو التالي :



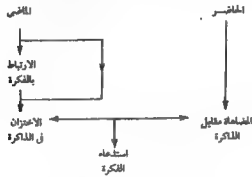
ومن الممكن لقواعد التحويل أن تكون صورية بحتة أو كتابية ، كذلك التي يمكن تطبيقها بواسطة الآلات ، ومن أمثلتها التعرف البصري على الحروف ، وذلك للنقحرة بين النص المطبوع والتميز الآلي . ومن جانب آخر يمكن للتحويل أن يكون نشاطاً فكرياً غير روتيني كما هو الحال في الترجمة أو العرض والنقد . ومن الممكن أن نجد بين هذين الطرفين درجات متفاوتة في إضفاء الطابع الشكلي أو التفتين . ويمكن لأي من أشكال التحويل هذه أن تتعرض للتحريف بالشوشرة ، كعيوب الاستنساخ ، وأخطاء النقحرة ، وأخطاء الترجمة . . . إلخ .



### ٤/٣ تجهيز البشر للمعلومات :

- بينما كنا وقوف في ميدان البيكاديلي Piccadilly Criscus هتف أحد الرفاق ، « انظر ، هذا هندي آخر » . دعنا ننظر في بعض جوانب هذه الواقعة .
- (أ) إنها تدل على انتقائية الانتباه ؛ فمن بين عدد لا حصر له من الاشارات البصرية والسمعية التي تخاصر الحواس في ميدان البيكاديلي ، اجتذبت إشارات بعينها السمع والبصر .
- (ب) إنها تدل على خبرة تعليمية سابقة ؛ فقد حدث في مناسبات سابقة إدراك ملامح مميزة معينة للبيئة وربطها بفكرة « الهندي الأحمر » . وقد تم اختزان الفكرة وتداعياتها في الذاكرة .
- (جـ) عند إدراك ملامح مماثلة في ميدان البيكاديلي تمت عملية مضاهاة مقابل الخصائص المختزنة ، وتحديد الفكرة المرتبطة بهذه الملامح والخصائص ، ثم استدعاؤها ( شكل ٦/٣ ) .

اللامح البنية المدركة



شكل ٦ / ٣ التعرف والاستدعاء (١)

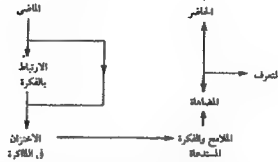
دعنا نواصل متابعة الموقف في ميدان البيكاديلي . « ما علينا من الهندي الأحمر » أجبت أنا ، « علينا أن نبحث عن جوج » تفحصنا التجمعات الغفيرة . « ها هو ذا » قال رفيقي ( شكل ٧/٣ ) .

وعلى ذلك فإن التجهيز البشري للمعلومات في هذا المستوى يمكن أن ينطوي على سلسلة من الأنشطة :

- (أ) الإدراك نفسه .
- (ب) تكوين مفاهيم من المدركات .
- (جـ) الاختزان في الذاكرة .
- (د) الاستدعاء من الذاكرة .
- (هـ) مضاهاة المدركات بمحتوى الذاكرة .
- (و) مضاهاة الملامح المختزنة بالبيئة .

وحدوث هذه الأنشطة استنتاج لا ما يدعمه فيما نلاحظه من حقائق . أما السبل التي تتم بها هذه الأنشطة فأمر آخر ، ولا تزال معرفتنا بها قاصرة ، وتمثل موضوعا للدراسات العلمية المكثفة . وكل ما يمكن عمله في هذا السياق هو أن نبين بشكل عام بعض وجهات النظر المعاصرة حول التجهيز البشري للمعلومات ، وتقييم مدى صلاحية وجهات النظر هذه بالنسبة لتداول المعلومات بوجه عام .

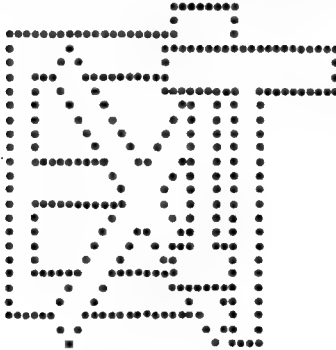
#### الملامح البيئية للمدركة



شكل ٣ / ٧ التعرف والاستدعاء (٢)

والإدراك الحسى ليس مجرد تسجيل بالتصوير الضوئى ، وإنما هناك اتفاق بأنه عملية تفاعلية يسهم فيها كل من البيئة التى يتم إدراكها ، وتحتويات الذاكرة البشرية . فإندركه وكيف ندركه يتوقف على ما نعرفه . ويقدم سلومان ( 1978 ) Sloman شكل ٨ / ٣ ، ويرى أن معظم قراء الانجليزية سوف يرونه كومة من الحروف ، حيث حرف T فوق حرف ا فوق حرف X فوق حرف E لتشكيل فيها بينها كلمة EXIT . ولنلاحظ كم عملية يراها داخلية فى ذلك .

( أ ) تمييز الملامح فى منظومة الحواس ( أو تمييز نقاط التباين الواضح فى المجال البصرى ) .



شكل ٨ / ٣ كومة من الحروف

( ب ) تحديد الملامح التى تتجمع معا لتشكيل وحدات أكبر ( كلى النقاط تتجمع معا فى قطاعات طولية فى الشكل مثلا ) .

(ج) تحديد الملامح التي يمكن تجاهلها نظراً لأنها ناتجة عن الشوشرة أو الصدفة ، أو لأنها لا علاقة لها بالمهمة الحالية .

(د) اتخاذ قرار عزل القطاعات المتجاورة والتي لا تتألف في الواقع مع بعضها البعض ( كما هو الحال مثلا بالنسبة للنقاط المتقاربة التي تشكل أجزاء من حدود حروف مختلفة ) .

(هـ) استخلاص استنتاجات تتجاوز المعطيات المباشرة ( كالاستدلال مثلا على أن حافة أحد الأعمدة تمتد خلف عمود آخر ) .

(و) تفسير المعطيات باعتبارها تمثل شيئا مختلفا تمام الاختلاف ( كتفسير صورة مسطحة مثلا باعتبارها تمثل منظرا تقع فيه الأشياء على درجات عمق متفاوتة . ويقدم لنا شكل ٨/٣ مثلا غاية في البساطة ) .

(ز) ملاحظة مظاهر التناقض في التفسير واستخدامها في إعادة توجيه الانتباه أو إعادة تفسير المعطيات .

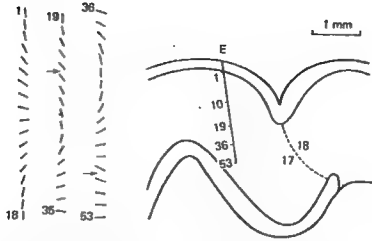
(ح) التعرف على المؤشرات التي توحى بصلاحيّة طريقة تحليل معينة ، أو توحى بوجود نمط تنظيمي معين في الصورة أو المنظر الذي تحدت معاله ، كالكشف عن أسلوب الصورة مثلا . ويمكن لذلك أن يجنب النظام الفطن الكثير من الجهد المبذول في البحث عن التحليلات والتفسيرات .

هذا ، وقد حلل لندساي ونورمان (1977) Lindsay and Norman نشاط الإدراك الحسي وفقا للأسس التالية ؛ فهناك عدد لا حصر له من المنبهات التي تصدر بلا انقطاع عن البيئة موجهة نحو الإنسان . ومن الواضح أننا لا نحس إلا بجانب فقط من هذه المنبهات ، نظرا لأننا لا نستجيب إلا لقطاع محدود فقط من الأشعاعات والأصوات وغيرها من المنبهات . كما أن هناك عملية انتقاء أخرى ؛ فنحن في أي لحظة لا نوجه انتباهنا إلا لعدد قليل نسبيا من الإشارات . ويمكن للاختيار أن ينبع من المهدف أو الدافع العقل الأنّي ، كما يمكن أن يكون مرده إلى تمتع الإشارة بأهمية عملية عالية ، أو يكون متائرا ، ببساطة ، بقوة الإشارة . وعادة ما يتجه أنشط عمل تحليل عقل نحو الإشارات التي تستأثر بأكبر قدر من الانتباه .

وترابط جميع العمليات التي ينطوي عليها الإدراك الحسي وتضافرها واضح الآن . ويمكن أن نجد من يجادل بأنه لا يمكن تحليل الإشارة إلا بعد اختيارها لتكون موضوعا للانتباه ، إلا أنه لا يمكن اختيارها لتكون موضوعا للانتباه إلا إذا تم تحليلها تحليلا جزئيا على الأقل . وينبغي أن لا ننسى أن العقل في نظره إلى الطبيعة واستكشافه لها ، وفي عمليات التحليل والتفسير وتغيير اتجاه الانتباه ، إنها تعدل أنشطته وبشكل مستمر بالتلقيم المرتد .

وقد تبين لنا كيف تنسم عملية التحليل بالتحقق . والخطوة الأولى في هذه العملية هي تحليل دقائق الإشارة ؛ فقد تبين على سبيل المثال أن التعرف على الشكل من جانب القرد يعتمد على تحليل الإشارات البصرية الواردة لأكثر من خمسين خلية في المخ ، حيث تستجيب كل خلية للحركة عبر المجال البصري لحافة ما في اتجاه معين ( انظر شكل ٩/٣ ) . وهناك كثير من الخلايا الأخرى في القشرة المخية الخاصة بالبصر ، التي يمكن أن تكون كل منها موجهة لاستكشاف ملمح دقيق micro-feature بعينه . ويترك لم يتم اكتشافها بعد ، يقدم الجهد المتضافر لهذه الخلايا المعلومات عن الصورة التي أمكن إدراكها .

وفي معرض تبسيطهما لحقيقة تحليل الملامح ، يضع لندساي ونورمان Norman نظاما افتراضيا للتحليل ، من أجل التمييز بين حروف الأبجدية الرومانية . فإذا افترضنا أن كل خلية من خلايا المخ ( أو مجموعة من الخلايا ) يمكن أن يستجيب لـ :



شكل ٩ / ٣ الاستجابات البصرية للصور . تجربة أجراها هوبل Hubel وويسل Wiesel لتوضيح استجابات خلايا القشرة البصرية للفرد . وقد تم تحفيز الحيوان وإدخال قطب كهربائي (٣) في سطح القشرة . وتم توصيل هذا القطب بمكبر وجهاز لرسم الذبذبات oscilloscope يسجل احتمالات استجابة الخلايا . فكل خلية لا تستجيب إلا عندما تتحرك مجموعة من الأعمدة المتممة بزاوية يعينها في المجال البصري للمعين المقابلة . ثم أدخل القطب الكهربائي في القشرة حيث صادف الخلايا من ١ - ٥٣ ، والتي تغطي الاستجابات للانحيازات الموضحة إلى اليسار .

- (أ) الخطوط الرأسية .
- (ب) الخطوط الأفقية .
- (ج) الخطوط المائلة .
- (د) الزوايا القائمة .
- (هـ) الزوايا الحادة .
- (و) المنحنيات المتقطعة .
- (ز) المنحنيات غير المتقطعة .

وتستطيع أن تحصى عدد مرات تردد كل ملمح ، حيثشذ يمكن ترميز كل حرف من الحروف الكبيرة بمجموعة متميزة من الملامح ، كأن يكون حرف K على سبيل المثال خطا مستقيما واحدا وخطا مائلا واحدا ، وزاوية قائمة واحدة ، وزاويتين حادتين . ويتم تحليل الصورة المتلقاة للتعرف على ملامحها . وتضاهي نتيجة التحليل مقابل رصيد الذاكرة الذي ترتبط فيه كل مجموعة من مجموعات الملامح ، وبطريقة ما ، بالفهم الخاص بها ، أي الحرف الهجائي المعين .

وعملية الإدراك الحسي أكثر تعقدا من ذلك ؛ فللصورة البصرية خصائص مميزة تتجاوز الشكل أو الهيكل ؛ حيث يمكن للصورة أن تكون ملونة ، وذات درجات ضوئية وتكوينات مختلفة ، أو بها علامات مميزة ، أو بأحجام مختلفة . . . الخ . أضف إلى ذلك أن أنشطة « تحليل الملامح » التي تمارس دورها يتم أيضا انتقاؤها بناء على الهدف أمن ناحية ، أو بناء على التلقين المرتد من محاولات التحليل السابقة . وتشكل عمليات الإدراك الحسي السابقة مباشرة على العملية التي يتم تحليلها آتيا سباقا متكاملا ، ويمكن أن تحدد موضع المجموعة الفرعية للذاكرة التي يتم مقابلها مضاهاة الملامح ، أو التي يمكن أن تنبه لانحيازات محرزية خاصة بحالات المضاهاة المحتملة ؛ فإذا حدث على سبيل المثال أن تم تحليل الاشارتين



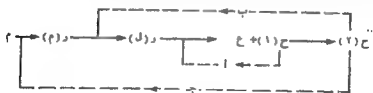
شكل ١٠ / ٣ التجهيز البشري للمعلومات

السابقتين مباشرة باعتبارهما حرفاً هجائياً ، فإن العقل يكون مهياً لإدراك الإشارة التالية على أنها حرف أيضاً . ( ويمكن أن يؤدي ذلك إلى خطأ إدراكي ، حيث يمكن على سبيل المثال إدراك الإشارة التالية B على أنها B ) . ولدينا على الأقل تفاعل بين العمليات كما هو موضح في شكل ١٠ / ٣ .

وباستعمال نفس الرموز التي سبق لنا استعمالها ، فإن المعلومات ( ع ) المستخلصة من الرسالة ( ر ) لتعديل الحالة الذهنية ( ح ) ، تتوقف على الحالة الأولية ح كما تتوقف على ر . وكما يقول لندساي ونورمان Lindsay and Norman فإن التجهيز البشري للمعلومات تسيّر البيانات أو المعطيات ( بواسطة ر ) كما تسيّر المفاهيم والأفكار ( بواسطة ح ) .

### ٥ / ٣ الخلاصة :

يمكن اعتبار شكل ١١ / ٣ تلخيصاً لمختلف أوجه تداول المعلومات كما عرضنا لها في هذا الفصل ؛ فالمصدر تصدر عنه رسالة ر ( م ) . وهذه الرسالة يتم نقلها عن طريق قناة ، ومن الممكن في أثناء هذه العملية أن تتعرض الرسالة للتعديل إلى ر ( ل ) . وهذه الرسالة تصل إلى المتلقي الذي يستخلص منها المعلومات ع . ونتيجة لذلك تتغير حالة المتلقي من ح ( ١ ) إلى ح ( ٢ ) .



شكل ١١ / ٣ نموذج تداول المعلومات

ويوضح الشكل ثلاث حلقات للتقديم المرتد . وتعني الحلقة القصيرة ( أ ) التي تبدأ من ح ( ١ ) أن المعلومات المستخلصة من ر ( ل ) تتوقف على الحالة ح ، وعلى ذلك فإن ع ليست ببساطة دالة ر ( ل ) . أما الحلقة العليا ( ب ) والتي تبدأ من ح ( ٢ ) فتعني أنه يمكن للمتلقى ، نتيجة للمعلومات التي يتلقاها ، أن يحاول تعديل العلاقة بين ر ( م ) و ر ( ل ) ، كأن يرفع صوت المذياع مثلاً ، أو يطلب من المصدر التحدث بوضوح أكثر ، أو يطلب إعداد ترجمة . أما أطول الحلقات ( ج ) والتي تبدأ من ح ( ٢ ) فتدل على أنه يمكن للمتلقى أن يحاول تعديل الرسالة الصادرة . وتعديل الإنسان للتحكم الآلي في نظام

التدفئة المركزية أحد الأمثلة على ذلك ، نظرا لأن الهدف من هذا التعديل أن يصدر عن البيئة ما يفيد التغير في درجة الحرارة .

ما هي المضامين التي ينطوى عليها هذا التحليل بالنسبة لنموذجنا المبدئي لتداول المعلومات ، م — ق — ل ؟ فالوقوف الذي يصوره هذا النموذج عبارة عن مصدر بشري ، تصدر عنه ، عن عمد ، رسائل قصد بها إعلام متلقي بشري يجتد في البحث عن رسائل يمكن أن تكون إعلامية ، بالإضافة إلى قناة يتحكم فيها بشر يرغبون في تحقيق التواصل بين بعض المصادر والمتلقين . ويمكن أن نستخلص من هذا التصور ما يلي :

( أ ) أن المعلومات التي يستخلصها متلقي معين فعلا من إحدى الرسائل تتوقف إلى حد بعيد على حالته المعرفية الراهنة ، وأنواع التغير المحتملة والتغير الذي يرغبه في حالته المعرفية .

( ب ) يمكن للمعلومات المستخلصة أن تكون متصلة اتصالا هامشيا لا أكثر بها كان يقصد المصدر بثه في ر ( م ) ، ويرجع ذلك إما لعدم التعبير عن معلومات المصدر بوضوح في ر ( م ) وإما لأن هذه المعلومات تعرضت للتشويه من جانب القناة ، وبذلك لم تصبح كاملة في ر ( ل ) ، وإما بسبب تركيز انتباه المتلقي .

( ج ) يمكن للعلاقة بين ع الصادرة والمتلقاة أن تكون وثيقة تبعا لما تكون عليه حلقة التلقين المرتد ( أ ) من تفتح ذهني ، وقدرة على الاستجابة ، وما تكون عليه الحلقتان ( ب ) و ( ج ) من نشاط . ومن الواضح أن حدوث هذا الموقف أكثر ما يكون احتمالا في الاتصال المباشر غير الرسمي ، وأقل احتمالا في الأشكال الأخرى لتداول المعلومات .

( د ) كذلك يوضح النموذج الوارد في بداية هذا الفصل ، والذي يربط البشر بالوثائق والآلات والطبيعة ، معنى القناة في النموذج م — ق — ل . ويستعمل نفس وسيات المسارات الواردة في هذا الرسم الذي أشرنا إليه ، دعنا ننظر في موقف يقرم فيه مصدر بكتابة نص ( الم س ا ر ب ) ، ويطبع هذا النص ( د ) ويُعد له مستخلص ( ج ) ويطبع هذا المستخلص ( د ) ثم يقرأ هذا المستخلص ( ب ) من جانب متلقي يربطه بالنص ( ج ) ويقرأ هذا الأخير ( ب ) . فما بين م ول سلسلة اعتراضية كاملة من الوثائق التحريرية والمطبوعة ، فضلا عن الطابعين ، ومن يقومون بإعداد المستخلصات ، وناهيك عن موزعي النص المطبوع والمستخلصات ، وربما أيضا المكتبات التي يتم فيها الاطلاع على النصوص . وهذه كلها تشكل فيما بينها القناة الواصلة بين م ول . وفي إطار القناة اتخذت قرارات من جانب بشر حول أي الرسائل تطبع ، وأي النصوص المطبوعة والمستخلصات المنشورة تجمع ، وفي أي المكتبات . ومن ثم ، فإن تأثير القناة على تداول المعلومات غاية في الوضوح .

سبق لنا أن أكدنا أن الاتصال يسود جميع الأنشطة الاجتماعية . ويوضح العرض الموجز في هذا الفصل أن تداول المعلومات بمفهومه العام سائد أيضا في الطبيعة . فللمادة والطاقة والمعلومات ، هي في الواقع الملامح الثلاثة الأساسية لعالمتنا <sup>(٥)</sup> .

(٥) لا يسبينا ذلك أننا نرى أن كل حلت عظمت في كل ما حولنا . ( المترجم )

## الفصل الرابع

### البشر والمعلومات

ينطوى أى شكل من أشكال التفاعل الاجتماعى على التواصل بين البشر . ويتركز اهتمامنا فى هذا الكتاب على تلك المناسبات التى يتم فيها تداول المعلومات ، إلا أنه ينبغى ألا ننسى أن هناك الكثير من العوامل المؤثرة فى أى شكل من أشكال التفاعل الاجتماعى ؛ فالتفاعل الاجتماعى يتأثر بعوامل تتصل بـ :

( أ ) الأفراد المشاركين .

( ب ) مناسبة الاتصال .

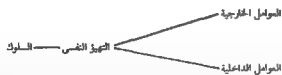
( جـ ) البيئة التى يتم فيها التفاعل .

( د ) اتجاهات المشاركين نحو بعضهم البعض ، ونحو الاتصال ، ونحو البيئة .

وفىما يتعلق بالأفراد المشاركين ، سواء أكانوا من المتلقين أو من المصادر أو من عناصر القنوات ، يمكن لمعامل السن ، والجنس ، ومستوى التعليم ، والوظيفة ، والمكانة . . . الخ أن تؤثر جميعها فى تفاعلهم . ويمكن لما بين المشاركين من اختلافات فى أى من هذه الخصائص أن يكون لها أثرها . كذلك يمكن للعلاقات السائدة بين الأفراد أن تؤثر فى تفاعلهم ، فهل هم غرباء ، أم مجتمعهم ببعضهم البعض ظروف طارئة ، أم أنهم زملاء دائمون ؟ كذلك يمكن لمناسبة الاتصال أن تؤثر أيضا فى تداول المعلومات ؛ فهل هى مجرد فضول عابر ، أم معلومات دعت الحاجة الماسة إليها لاستكمال مهمة ملحة ، أم حلقة جديدة فى دراسة متعمقة تتطور ببطء ، أم مادة ينبغى تذكرها نظرا لأنها يمكن أن تكون مفيدة فيما بعد ؟ كذلك يمكن للبيئة أن تكون عاملا لا يقل أهمية ؛ فيمكن للالتقاء بين المتلقى والمصدر أن يكون على أرض المتلقى ، أو على أرض المصدر ، أو على أرض مشتركة ، ويمكن أن يكون هناك آتاس آخرون ، كما هو الحال فى الاجتماعات والمؤتمرات ، ويمكن للظروف المادية للاتصال أن تكون جيدة أو سيئة ، كذلك يمكن للحصول على قناة أن يكون أمرا بسيطا لا ينطوى على رسميات ، كما يمكن أن يكون صراعا مع البيروقراطية . وأخيرا ، نصل إلى الاتجاهات ، وخاصة تلك الخاصة بالمتلقى ؛ كيف ينظر إلى المصدر أو القناة ؟ هل تؤثر فيه خصائص كل من المصدر والقناة بالإيجاب أم بالسلب ؟ هل يشعر المتلقى بالراحة والاطمئنان أم لا ؟ هل يتم بشغف بالمعلومات التى يبحث عنها ، أم أن البحث عن المعلومات أمر ضرورى ولكنه عمل روتينى بغض ؟ كيف يستجيب المتلقى لبيئة الاتصال ؟ وللخبرات السابقة والدوافع والأمزجة أثرها فى سلوك المشارك تجاه الآخرين ، وتجاه الحاجة إلى المعلومات ، وتجاه مكان الاتصال .

ويمكن القول بإيجاز أن نشاط الاتصال ، شأنه فى ذلك شأن أى سلوك آخر ، هو حصيلة تفاعل

معقد بين العوامل . ويمكننا ( مسابرة لشريف وشريف (1969) Sherif and Sherif) تلخيصه على النحو التالي :



وتشمل العوامل الخارجية الأفراد الآخرين والتأثير الثقافي ( الوثائق والقنوات والبيئة ) . أما العوامل الداخلية فتشمل الحالات المعرفية ، والاتجاهات والآراء ، والدوافع والأمزجة . وفى أى واقعة من واقعات الاتصال ، تتفاعل بعض هذه العوامل أو جميعها فى التهيؤ النفسى لتسفر عن السلوك الناتج .

#### ١/٤ انتقائية الانتباه والتركيز :

فى خضم هذا التنوع الكثيف فى الرسائل الاعلامية التى نواجهها ، تقرر العوامل الداخلية والعوامل الخارجية أى الرسائل يمكن الالتفات إليها ، بل وأى المعلومات نستخلصها من الرسائل . ويعتبر التقرير التالى الذى أعده ديربورن وسايمون (1958) Dearborn and Simon توضيحاً جيداً للاندراك الانتقائى .

فقد أجريت هذه الدراسة على مجموعة من ثلاثة وعشرين مديراً يتنظمهم برنامج تدريبي للمديرين . وكان هؤلاء المدبرون موزعين على الأقسام على النحو التالى : ستة بقسم المبيعات ، وخمسة فى الإنتاج ، وأربعة فى الحسابات ، وثلاثة فى أقسام أخرى متفرقة . وطلب من المديرين قراءة إحدى حالات الكتب الدراسية المعيارية ، وهى حالة « شركة كاستنغو للصلب Castengo Steel Company » والتى تقدم قدراً كبيراً من الحقائق حول تنظيم الشركة والأنشطة التى تمارسها . وقبل مناقشة الحالة طلب من المديرين أن يبينوا فى عرض تحريرى موجز « ما يرونه أهم مشكلة تواجه شركة كاستنغو للصلب ، المشكلة التى يتنبأ أن يضعها المدير الجديد للشركة على قمة أولوياته » . وانتهت الدراسة إلى النتائج الواردة فى جدول ١/٤ .

جدول ١/٤ تحليل لمشكلات الشركة

الأقسام	المعد	عدد من اعتبروها أهم المشكلات		
		المبيعات	مراجعة التنظيم	العلاقات الإنسانية
المبيعات	٦	٥	١	٠
الإنتاج	٥	١	٤	٠
الحسابات	٤	٣	٠	٠
أخرى	٨	١	٣	٣
المجموع	٢٣	١٠	٨	٣



ونلاحظ هنا أن خمسة من بين ستة من مديري المبيعات (٨٣٪) ذكروا المبيعات باعتبارها أهم المشكلات التي تواجه الشركة ، وفي مقابل ذلك لم يذكر المبيعات سوى خمسة فقط من السبعة عشر مديرا الباقين (٢٩٪) . أضف إلى ذلك أن من بين المديرين الخمسة ، خلاف مديري المبيعات ، الذين ذكروا المبيعات ، كان هناك ثلاثة من قسم الحسابات يقومون بمهام تنطوي على تحميل ربحية الإنتاج . وقد دُكرت المشكلات التنظيمية من جانب أربعة من بين خمسة من مديري الإنتاج (٨٠٪) ، ومن جانب أربعة فقط من بين باقي المديرين والبالغ عددهم ثمانية عشر (٢٢٪) . ولم يذكر العلاقات الانسانية سوى ثلاثة مديرين فقط ، وكان هؤلاء من مديري العلاقات العامة ، والعلاقات الصناعية ، والأقسام الطبية بشركاتهم .

ويركز المديرون العاملون في قطاع الصناعة ، وعلى وجه التحديد ، على تلك المعلومات المتصلة بجوانب المشكلات للمعدة الخاصة بأنشطة الأقسام التي يعملون بها وأهداف هذه الأقسام . ويتحكم التنظيم الانتقائي للادراك في خطط المؤسسات وسياساتها . ويمكن القول بوجه عام أن البشر لا يهتمون إلا بتلك الاتصالات التي تقدمهم بالمعرفة ، والتي تبدو على صلة وثيقة بأهدافهم وأغراضهم الشخصية ، والتي تجد لها مكانا في أطهرهم المعرفية .

ولكل فئة اجتماعية أنماطها الحياتية ونظرتها الخاصة للعالم ، والتي تميزها عن غيرها ؛ فالمجموعات الحديثة تتكون من أنواع مذهلة من « العوالم الاجتماعية » المختلفة ، ولكل عالم نظره المنظمة التي يكوّنها البشر في تفاعلهم مع بعضهم البعض . وتتكون الأنماط السائدة للحياة الاجتماعية من التجمعات على اختلاف أنواعها ؛ فهناك عالم الطب ، وعالم التنظيمات العالية ، وعالم المسرح . . . وهذه تترابط فيما بينها ، لا بالعمل التعاوني ، ولا بالتجمع التطوعي فحسب ، وإنما أيضا بتقاسم الاتصالات المنشورة ( كالمجلات والصحف ) أيضا . وكما يقول شيبوتاني (Shibutani 1965) ، فإن كل وسط اجتماعي يعتبر منطقة ثقافية ، ترسم معالم مجموعها حدود الاتصال الفعال . وفي إطار كل منطقة تتمولغة خاصة للاتصال ، لغة اصطلاحية أو لهجة خاصة . وبذلك تساعد قنوات الاتصال العامة على نشأة مثل هذه العوامل الاجتماعية ، وعلى دعم مقوماتها بمجرد نشأتها ، وبذلك لا يتعرض أفراد الجماعة ، انتقائيا ، إلا لقطاع معين فقط من الرسائل الإعلامية .

#### ٢/٤ الخصائص اللغوية للرسائل :

يؤدي هذا التعدد في الأوساط أو العوالم الاجتماعية ، أو هذا التفتت في المجتمعات اللغوية إلى صعوبة فهم الرسائل المتبادلة بين هذه الفئات . وأكثر ما يكون هذا وضوحا عندما يتعلق الأمر بلغتين طبيعيتين مختلفتين ، حيث يعد « حاجز اللغة الأجنبية » حاجزا فعليا في تداول المعلومات . إلا أنه يحدث أيضا في نطاق نفس المجتمع اللغوي أن تكون هناك قيود تحول دون الفهم والاستيعاب . فالبشر يتفاوتون فيما بينهم في حجم تحصيلهم لمفرداتهم اللغوية وحدود هذه الحصيلة ومدى ثرائها ، كما يتفاوتون أيضا في مدى بساطة أو تعقد تركيباتهم النحوية ، وفي أساليب حديثهم أو كتاباتهم . ومن ثم فإن النصوص الناتجة عن أدائهم اللغوي تتفاوت في مدى انقراثيتها ، وقد أمكن وضع عدد من مقاييس هذه الخاصية ، واستخدام هذه المقاييس في تقييم الأنواع المختلفة من الوثائق .

وتعتمد معظم مقاييس الانقراطية على تواتر الكلمات الطويلة والجمل الطويلة في النص . ويصف وليامز (1976) Williams ، على سبيل المثال رسم فراى Fry البياني للانقراطية . ويتم في هذا الرسم البياني إحصاء متوسط أعداد المقاطع والجمل لكل مئة كلمة في النص ، ويتم تحويل هذا المتوسط إلى درجة تعبر عن مدى صعوبة الفهم والاستيعاب ، ثم يتم ربط هذه الدرجة بدورها « بالعمر القرائي » للنص . ويوضح جدول ٢/٤ درجات فراى لبعض المواد المطبوعة التي يمكن أن يصادفها الكبار . ويتطلب عقد الاجبار أو الشراء العادي منا قرائيا عاليا إلى الحد الذي يخرجنا عن مجال رسم فراى البياني . كذلك

جدول ٢/٤ درجات فسراى

الدرجة	العمر القرائي	النص
٨	١٣ - ١٤	رموز الطرق السريعة
٩	١٤ - ١٥	تعليمات خليط عجينة الفطائر
١٠	١٥ - ١٦	استشارة ضريبة الدخل
١١	١٦ - ١٧	ما ينبغي عمله عند الإصابة برذاذ اليوناس
١٢	١٧ - ١٨	استشارة طلب الانضمام للمنقبات العمالية
١٢	١٧ - ١٨	استشارة طلب الحصول على معونة اجتماعية

يستخدم اختبار فليش Flesch للانقراطية إحصاء الكلمات وطول الجمل ، إلا أنه يربط بينها في معادلة مختلفة . وبناء على هذا الاختبار أورد هوفمان وليامز/ (1977) Hoffman and Williams في كتاب أحد المقررات الدراسية في الجامعة المفتوحة Open University الأعمار القرائية لبعض المواد الأخرى ( جدول ٣/٤ ) .

وقد لا تبدو هذه الأعمار القرائية لأول وهلة بالغة الارتفاع ، ولكن عندما نتذكر أن « القدرة الوظيفية على القراءة والكتابة » تحدد على أساس العمر القرائي تسع سنوات ، فإنه يتضح لنا أنه من المحتمل أن تعجز الوثائق عن إيصال المعلومات بوضوح إلى جميع المتلقين المحتملين .

جدول ٣/٤ الأعمار القرائية الناتجة عن اختبار فليش

العمر القرائي	النص
١٢	نظام الصليب الأخضر
١٣	حقوق المشتري
١٤	كتيب الحوالات البريدية الدولية
١٦	جدول مواعيد الحافلات
١٩	طلب وثائق التأمين
٢٢	استشارة الادخار في حدود الدخل
٢٤	اعطالات بنك إنجلترا للمسافرين

ويعبر عن الكليات الطويلة والجمل المطولة ، وأسلوب التعبير ، تقدم النصوص حواجز تحول دون الفهم والاستيعاب ناشئة عن المصطلحات المتخصصة . فكثير من النصوص التي نظرنا في انقراضها توا تدخل في عداد المصادر « الرسمية » . وتؤدي الأنشطة المتخصصة التي تمارسها المؤسسات الادارية ، إلى نشأة مفردات متخصصة . ويقتبس جاورز وفريزر (1973) Gowers and Fraser للمثال ( الخيالي رغم واقعيته ) التالي من إحدى المذكرات الداخلية :

" These are all time - expired clause-4 optants and delay in referral would distort the quarterly submission - ratio "

ويعقب المؤلفان المشار إليهما قائلين :

هذا النص هو اللغة المتخصصة بعينها . إلا أنه على الرغم من مساوئه فإن له ما يبرره على طول الخط ، نظرا لأنه يؤدي فعلا ويكفاه ما قصد به ؛ فكل من الكاتب والقارئ يعرف بدقة معنى time-expired clause 4 optant ، كما يعرف أيضا المعاني الخاصة المرتبطة بكل من referral و submission-ratio . . . . . ولصيغة الفقرة بشكل يمكن فهمه من جانب غير المتأقلم مع السياق ، فإن الأمر قد يتطلب خمسة أضعاف الحيز على الأقل ، وربما يسفر ، إن أسفر عن شيء ، عن ناتج أقل وضوحا بالنسبة للمتأقلم مع السياق ، والذي إليه وحده يوجه الخطاب . . . . . ووجه الخطورة بالنسبة للممثل الرسمي ، أو أي شخص آخر تعود على استعمال هذا النوع من اللغة الخاصة للاتصال الداخلي ، أنه يمكن أن ينزلق إلى استعمالها في الاتصال الخارجي أيضا ، وبذلك يصبح غير مفهوم كلياً أو جزئياً .

وفي سياق حديثه عن اللغات الخاصة بوجه عام ، يعقب هرتسلر (1965) Hertzler قائلا :

لكل جماعة من جماعات العمل المرتبطة بصناعة أو حرفة أو تجارة أو مهنة معينة ، ولكل فن أو علم أو ثقافة ، أو صناعة أو رياضة أو هواية أو ملة معينة ، ولكل جماعة عقائدية أو طائفية أيا كان نوعها ، ولكل مدرسة فكرية ، ولكل نشاط تنظيمي موحد ، لكل هؤلاء جميعا مصطلحاتهم الخاصة . وتشتمل هذه المصطلحات على الأسماء وغيرها من الكلمات الوصفية والتعريفية ، والعبارات الاصطلاحية ، وغيرها من الرموز الخاصة بالأشياء والحالات والحقائق والاهتمامات والقيم والمفاهيم والمبادئ والعمليات والأساليب والإجراءات والعلاقات والفئات والأغراض والأهداف والمنتجات وغيرها من الجوانب التقنية والتخصصية ، التي يهتم بها أفراد الجماعة . وتستهمل الأسماء التي لا لبس فيها للدلالة على الأشياء والأحداث التي تعجز اللغة العادية عن وصفها بالشكل المناسب في بعض الأحيان . كما يحدث أحيانا أن تستعمل المفردات العادية استعمالا خاصا أو بمعنى اصطلاحى خاص . هذا بالإضافة إلى استعمال المصطلحات الخاصة من لغات أخرى أو اختراعها في بعض الأحيان .

وعندما يتصل أحد المتخصصين بزميل له في نفس التخصص فإن استعمال اللغة الخاصة يساعد على الفهم والاستيعاب . إلا أنه بمجرد أن يشعر أحد المتلقين بالحاجة إلى معلومات من خارج التخصص تظهر الصعوبات . وحتى إذا ما حاول المتخصص الكتابة لصالح هؤلاء الذين لا ينتمون إلى تخصصه ، فإنه

قد لا يكون قادرا على التعبير عن أفكاره بشكل جلي مفهوم . وغالبا ما يقف حاجز اللغة الخاصة حائلا دون التدفق السلس للمعلومات العلمية إلى القناتة ، وتدفع المعلومات البيولوجية والكيميائية إلى عارسة الطب ، وتدفع المعلومات السلوكية إلى الرعاية الاجتماعية .

#### ٣/٤ وسائل الاتصال :

اللغة الطبيعية هي أكثر أشكال الاتصال شيوعا في بث المعلومات ، إلا أنه من الممكن عادة مساعدتها بالإيضاحيات المصورة ، أو التسجيلات السمعية ، أو الأشياء الواقعية ( كالعينات والنماذج . . إلخ ) . ويحدث في بعض الأحيان أن تكون هذه الوسائل المساعدة أكثر أهمية من أي وصف لفظي يصاحبها . وبصرف النظر عن مثل هذه الأشياء ، وكذلك أيضا عن تسجيلات الأصوات غير اللفظية ( كتغريد الطير ) فإننا يمكن أن نصنف وسائل الاتصال كما في جدول ٤/٤ .

جدول ٤/٤ تصنيف وسائل الاتصال

المصورات		اللغة الطبيعية	
(د) المتحركة	(ج) الثابتة	(ب) التحريرية	(أ) الشفوية
الفيلام الصامت شريط الفيديو	الرسم التخطيطي الرسم الملون المصور الضوئية الطباعة الشرائح قصاصيات الأفلام	الحطاب المخطوط النص المكتوب بالآلة الطباعة النص المستنسخ النص المطبوع النسخة المصورة النص المصغر النص الإلكتروني مخرجات الحاسب مخرجات آلات الطباعة من بعض مخرجات التلفزيون	المحادثة المحاضرة التسجيل السمعي المئات الاذاعة

ومن الممكن الخروج بعدة توافيق من جدول ٤/٤ مثل :

- (أ) و (ب) التسجيل السمعي والشرائح ، الصورة الصوتية .
- (ب) و (ج) النص المصحوب بالإيضاحيات .
- (أ) و (د) الفيلم الناطق ، والبث التلفزيوني ، والتسجيلات السمعية .
- (أ) و (ب) و (ج) و (د) التسجيلات متعددة الأشكال .

هذا ويعرض دنكان (1964) Duncan مجموعة متميزة من وسائل الاتصال في شكل هرمي ( جدول ٥/٤ ) . وكلما نزلنا في الجدول ارتفعت تكلفة الرحلة وتزايدت صعوبة التقديم ، وازداد حجم المتلقين المحتملين ، بينما تضاعف سهولة الاستخدام ودرجة التخصص .

تزايد التكلفة — صعوبة التقديم — الصعوبة — العدد المحتمل للمتلقين	تزايد سهولة الاستخدام — سهولة التقديم — التخصص — انخفاض التكلفة
شخصية	كاملة أو بها فيجوات متعملة
جماعية	المذكرات المخطوطة للمحاضر أو المشاركون المذكرات المستنسخة، والورائيات والمراجع الصور المستنسخة
عامة	المعرض الجدارية (بما في ذلك سبورات الطباشير) العينات (الطبيعية، أي الأشياء الحقيقية) النماذج التثقيفية، والنماذج الهيكلية والنماذج الكبيرة
عامة	عيال الظل الكتب الدراسية المطبوعة وكتب التمرينات اللوحة المبرجة ونصوص الكتب
الاستماع	الأشرطة السمعية، المحلية أو العامة، والأسطوانات المختبرات اللغوية (السمعية فقط)
الاستماع البصري	المشاهد الثابتة، وقصصات الأفلام، والفيديوهات السحرية التدريس بالمواد السمعية، والمختبرات اللغوية المتطورة الرسوم المجسمة نظم العرض بالفيديوهات السحرية المتحركة
الاستماع البصري	الأفلام الصامتة الأفلام الناطقة بالصوت الممنط (التمثيل) الأفلام الناطقة بالصوت الضوئي (الثابت)
الاستماع البصري	النصوص المبرجة في الأشكال المتداولة بواسطة الآلات الإذاعة للرئية (الاذاعة الصوتية والمرئية المحلية) أشرطة الفيديو نظم الاستجابة للمتلقين البرامج التلفزيونية المباشرة نظم التعليم بواسطة الحاسب الإلكتروني الإذاعة الصوتية الإذاعة للرئية

وقد ناقش شرام Schramm (في Pool et al., 1973) أوجه الاختلاف بين وسائل الاتصال من ست

زوايا :

(أ) الحواس المتأثرة : فالاتصال المباشر (سواء كان بالمحادثة أو بالمحاضرة) يتيح فرصة تنبيه جميع الحواس ، وكذلك استخدام جميع الوسائل ، كاللغة الشفوية والتحريرية ، والصور ، والأصوات ، والعينات . أما التلفزيون والأفلام الناطقة فإنها تعتمد على كل من العين والأذن ، في حين يعتمد المذياع على الأذن فقط ، بينما تعتمد النصوص على العين فقط . أما التسجيلات متعددة الأشكال فإنها تعتمد على كل من السمع والبصر . وإذا كان الهاتف يتعامل الآن مع الأذن فقط ، فإن الهاتف المصور في الطريق .

(ب) فرصة التلقين المرتد : وهذه تبلغ أقصى مداها في المحادثة ، وتتضاءل كلما ازداد عدد المشاركين في الاتصال المباشر . أما الهاتف فإنه يضعف التلقين المرتد ، بينما يصل هذا التلقين أدنى حد له في الإذاعة والمواد المسجلة .

(جـ) مدى تحكم المتلقي : يمكن للمتلقى في الاتصال المباشر أن يوجه الأسئلة وأن يعمل على توجيه دقة الحديث أو المناقشة . أما الشخص الذي يقرأ نصاً أو يستخدم مادة مسجلة فإنه لا يستطيع إلا أن يحافظ على قدرته على الملاحظة فقط . وعلى ذلك فإن المستمع إلى المذياع ومشاهد الفيلم السينمائي ، أو التلفزيون لا يستطيع ممارسة مثل هذا التحكم .

(د) طبيعة ترميز الرسالة : تختلف نسبة الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي اختلافاً شامعاً من وسيلة لأخرى . فالنص وحده اتصال لفظي في سده ولحمته ، بينما اللغة الشفوية تساعد على تعبيرات الوجه والإيماءات . ويمكن للتلفزيون والفيلم أن يكونا غير لفظيين أساساً . ومن الممكن في الوسائل المطبوعة الاستخلاص بسهولة ، بينما يمكن في الوسائل السمعية التوضيح بشكل محدد .

(هـ) القدرة على الانتشار : لنقل الرسالة عبر المسافات والأزمان بالاستنساخ والبث ، أثره الكبير ولا شك على عدد المتلقين المحتملين .

(و) القدرة على حفظ الرسالة : لا يسفر الاتصال المباشر والإذاعة بطبيعتها عن أثر مادي باقٍ ، ولا يمكن المحافظة على الرسائل إلا بتسجيلها بأي شكل من الأشكال . ويمكن للوسائل المطبوعة أن تكفل المحافظة على النص والصورة .

وكما خلص شرام Schramm ، فإن « أهمية المكتبات ودور المحفوظات والموسوعات تؤكد أهمية هذه الوظيفة في وقتنا الحاضر » ، ففي هذا الموقف الذي بلغت فيه تجمعة المعلومات ذروتها ، تدعو الحاجة لوجود نظم معلومات جديدة تدعم جهود اختزان المعلومات . ولما كانت المواد السمعية قد أصبحت الآن على جانب كبير من الأهمية في حياتنا ، فإن الحاجة تدعو أيضاً لوجود أساليب جديدة للاختزان والاسترجاع تناسبها .

ويمكن أن نطلق على نوعية الوسائل المستخلصة في نقل أية معلومات بعينها « طريقة العرض » . كما يمكننا أن نفترض تأثير استجابة أي متلقي لأي طريقة عرض بعينها ، والدرجة التي يتم بها استيعاب المعلومات ، بخصائص المحتوى الموضوعي :

(أ) مدى تعقد المحتوى الموضوعي ومدى جدته .

- (ب) موقعه على مدرج التجريد أو التجسيد .
- (ج) ما إذا كان يحظى بالاهتمام الشخصي للمتلقى أم كان يمثل مجرد اهتمام عام فقط .  
وتدخل هنا خصائص المتلقى أيضا .
- (د) ما إذا كان يتداول الكليات بسهولة أم يشعر بالألفة أكثر مع الأشياء أو مع الصور .
- (هـ) ما إذا كان يقرأ بسهولة ، أم يعاني صعوبة في القراءة ، أم لا يقرأ على الإطلاق .
- (و) حاجته إلى التفاعل والتلقيح المرتد لزيادة الفهم .
- (ز) مدى سرعته في استيعاب المعلومات .
- (ح) مدى إلحاح حاجته إلى المعلومات .
- وناهيك عن نوعية أو مستوى العرض نفسه . وهناك ما يدل على أنه إذا ما تبين للمتلقى المحتمل أن المحتوى الموضوعي معقد أو جديد أو مجرد ، أو أن الحاجة إليه ملحة ، فإنه من المرجح أن يبحث عن طريقة تفاعلية للاتصال ، كالاتصال المباشر مع الشخص الذى يعرفه (Wolek, 1970; Rogers and Shoemaker, 1971; Gralewska-Vickery, 1976).

#### ٤/٤ ربط المصدر بالمتلقى :

ميزنا بين المصدر النهائي للرسالة الاعلامية والوسيط الذى يمكن أن تصل من خلاله إلى المتلقى ، إلا أنه في تداول المعلومات قلما يكون هذا التمييز واضحا بجلاء للمتلقى . ويتوقف مدى ما يديه المتلقى من اهتمام بما يصادفه من رسائل ، ومدى ما يستوعبه من معلومات منها ، ومدى ثقته فيها ، يتوقف إلى حد ما على استجابته لمصدرها المباشر أو مصدرها النهائي . وكما يقول ماك كويل (McQuell (1975 :

« من بين العوامل المؤثرة خبرة المصدر كما تبدى للمتلقى ، ويمكن لذلك أن يمتثل بالأحكام المتعلقة بمكانة المصدر وضمانات الثقة فيه . . . أما العامل الثانى فهو مدى ما تنوسم في المصدر من موضوعية واقتدار . . . وأخيرا ، هناك العوامل الخاصة بمدى التألف والتشابه بين المصدر والمتلقى » .

ومن المرجح عادة أن تكون فرص نجاح تداول المعلومات أفضل إذا ما تم هذا التداول بين مصدر (أو وسيط) ومتلقى متشابهين أو متشابهين . ويسمى كل من روجرز وشوميكر (Rogers and Shoemaker (1971) هذه النوعية من التشابه بالانتساب المتجانس homophily وعكسه الانتساب المختلف أو غير المتجانس heterophily . ويقصد بالانتساب المتجانس درجة اشتراك كل اثنين من الأفراد ، يتصلان ببعضهما البعض ، في المعتقدات والقيم والأساس التعليمي والمكانة الاجتماعية . . . إلخ . ومن المرجح للفردين اللذين ينتميان لنفس الفئة الاجتماعية أن يكونا متجانسين ، ومن ثم يتصلان ببعضهما البعض بفعالية .

وعادة ما تنشأ مشكلات تداول المعلومات إذا ما كان المصدر المباشر أو النهائي والمتلقى غير متجانسين في الانتساب ؛ فمن الممكن على سبيل المثال أن يكون المصدر أكثر تفضلا في الموضوع من

المتلقى بشكل واضح ، ويمكن ربط هذه الحالة بأوجه الاختلاف في الأساس التعليمي والمكانة الاجتماعية ، وكذلك ، وكما سبق أن رأينا ، باستعمال اللغة الخاصة . ويمكن لكل هذا أن يؤدي إلى الحد من فعالية الاتصال . وغالبا ما يبحث المتلقون عن مصادر أكثر منهم نمكنا من الناحية التقنية بقليل في موضوع الاهتمام ، لا الأكثر منهم نمكنا بشكل كبير ، وذلك للحد قدر الامكان من التزاحم غير المتجانس .

ويمكن لأي انسان ، من وقت لآخر ، أن يقوم بدور الوسيط بين أحد المصادر النهائية للمعلومات وأحد المتلقين . ويحدد هافلوك ورفاقه Havelock *et al* (1980) معالم سلسلة كاملة من المواقف التي تقوم فيها فئات مختلفة من البشر بدور الوسيط ، أي « وسطاء المعلومات Knowledge linkers » أو هزرات الوصل ، كالفئات التالية :

- ( أ ) نقل المعلومات من هؤلاء الذين يتجنبونها إلى هؤلاء الذين يفيدون منها ، كالمدرسين ، والمدرسين ، والموجهين ، والصحفيين العلميين ، والعاملين في الارشاد الزراعي ومهندسي النظم ، على سبيل المثال لا الحصر .
- ( ب ) مساعدة المستفيدين في التعرف على المشكلات والمصادر ، وربطهم بالمصادر المناسبة ، كما هو الحال بالنسبة للمرشدين والمستشارين .
- ( ج ) تحقيق الوصل بالتأثير وتقديم المثال والنموذج ، كما هو الحال بالنسبة لقادة الفكر « وسدنة المعرفة gatekeepers » .
- ( د ) مساعدة المستفيدين في كيفية تطبيق المعرفة ، كما هو الحال مثلا بالنسبة للعاملين في البحوث التطبيقية والتطوير ، والباحثين الاكاديميين والمهندسين .

دعنا الآن نركز اهتمامنا على المهن التي تتركز مهامها في الاضطلاع بدور المحول أو الربط أو الوسيط بين المصدر والمتلقى . ويمكن النظر إلى بعض من ذكرهم هافلوك من هذه الزاوية ، مثل مستوى التطوير ، والمستشارين والمدرسين ، والصحفيين العلميين . وقد أبرز ألفرد سميث (1980) Alfred Smith على وجه التخصيص كلا من الصحفيين والمترجمين والمدرسين والمكتبيين ، باعتبارهم وسطاء أو « رجال الربط » . وهو ينظر إليهم باعتبارهم قادرين على اختزان المعلومات وتبسيطها وتنظيمها ، بالإضافة إلى التحويل والبت وفقا للطرق التي نبيها فيما بعد .

وربط المصدر بالمتلقى ليس بالمهمة السهلة ؛ فغالبا ما يكون على الرابط التوفيق بين الطرفين ، وربما يقوم بتعديل رسالة المصدر لكي يجعلها سهلة الهضم مقبولة من جانب المتلقى . وحيثما يكون دور الوسيط لا غنى عنه ( أي حيثما لا يستطيع م و ل الاتصال مباشرة ) فإنه يمكن أن يكون همزة الوصل كما يمكنه أيضا تجنب ذلك ؛ فهو في موقف يتيح له القدرة على ممارسة نوع من التحكم في الاتصال . فالوسيط يختزن الرسائل ، وبذلك يستطيع تحقيق الربط بين المصادر والمتلقين عن لا تفصل بينهم المسافات فحسب وإنما أيضا رغم الفواصل الزمنية بينهم . وفضلا عن الربط والاختزان يقوم الوسطاء أيضا « بتبسيط » الاتصالات . ومن الممكن عند تعديل إحدى الرسائل المصدرة بما يتناسب والاحتياجات المحتملة للمتلقى إساءة تفسير هذه الرسالة ، ومن ثم تشويهها . وغالبا ما يكون على الوسيط أن يحل المعاني ليكشف عن تلك التي لم تنتبه لها ، ومن ثم فإنه يغير المعاني حتى يصبح قادرا على إيصالها .

وكهمزة وصل ، فإن الوسيط عادة ما يقدر أهمية المرونة والتوفيق بين سلسلة دائمة التغير من المصادر



والتلقين ، إلا أن سميت يرى في نشاطه الآخر ، وهو الاختزان « أثنى عامل محافظ في المجتمع » ذلك لأنه العامل الذي يحافظ على مكانة الوسيط دون تغير . وفي سعيه للحصول على المعلومات ، وتجهيز المعلومات ، وإيصال المعلومات ، غالباً ما يتحمل الوسيط عبثاً زائداً ، ويحدد هافلوك بعض مشكلات الوسيط الخاصة بالعبء الزائد كما في جدول ٦/٤ .

ويؤكد كل من سميت وهافلوك « هامشية » الوسيط . فلا يمكن استيعابه في أى من الجانبين اللذين يربط بينهما ، وإنما عليه أن يظل دائماً في منتصف الطريق . وقد لا يكون هناك تراث مشترك أو انتساب وثيق يجمعه وأى من الطرفين ، المصدر أو المتلقى ، ومن ثم فإنه قد لا يتصل بيسر بأى منهما . ولتعويض هذا الشعور بالهامشية ، والذي يمكن أن يفسر بالدونية ، فإن الوسيط يمكن أن يبالغ في التركيز على عنصر التحكم في أدواته لوظيفته .

جدول ٦/٤ بعض مشكلات العبء الزائد

الكسب	التعقد	الصعوبة
جمع المعلومات من مصادر كثيرة جداً	المصادر مفرقة في الجوانب التقنية مما يتطلب درجة عالية من التمكن العلمي .	للمعلومات متاحة
تجميع مفردات كثيرة جداً من المعلومات	تقل للمعلومات من الشكل للفرق في التقنية إلى الشكل ببلغ التبسيط والمعد للاستخدام .	تتطلب الأشكال التي يتغنى بها تجميع المعلومات قدراً كبيراً من الجهد ( تنظيم دورة تدريبية كاملة مثلاً ) .
توزيع المعلومات على أعداد كبيرة جداً من البشر	لا بد من إيصال المعلومات التي تتسم بالتعقد والصعوبة إلى المستفيد	من الصعب بمكان الوصول إلى المستفيدين والتأثير فيهم .

#### ٥/٤ الجماعات والمنظمات :

يتمتع المجتمع ، كما سبق أن أشرنا في التعقيب على « العوالم الاجتماعية » واللغات المتخصصة ، بالتنظيم للحكم ؛ فعادة ما تقسمنا الالتزامات الوظيفية والاهتمامات الشخصية إلى العديد من الجماعات ، والاتحادات ، والمنظمات ، والمجتمعات . وهناك الكثير من عمليات تداول المعلومات التي تتم في إطار مثل هذه السياقات المنظمة . ويتركز اهتمامنا بوجه خاص في هذا القسم على الاتصال في الجماعات الأولية .

ومن الممكن تعريف الجماعة الأولية ؛ بمصطلحات الاتصال ، بأنها « مجموعة من الأفراد يتصل بعضهم ببعض بكثافة في غالب الأحيان ، وعلى مدى زمني طويل نسبياً ، وعادة ما يكونون قلة إلى الحد الذي يمكن معه لأي فرد أن يكون قادراً على الاتصال بجميع أقرانه ، لا عن طريق وسيط ، وإنما بشكل مباشر » ( Homans , 1951 ) . وتداول المعلومات أهميته الخاصة بالنسبة لتلك الجماعات التي تضطلع بمهام جماعية ، وعادة ما تشكل « جماعات العمل » هذه العناصر المكونة لمنظمات أكبر .

وفي نطاق الجماعة الواحدة يمكن لبعض الأفراد أن يكونوا أنشط من غيرهم في الاتصال . فقد تبين

ليبارز ورفاقه (1951) Bates *et al.* في إحدى الدراسات التجريبية لجماعة من ستة أفراد ، نمط الاتصال المبين في جدول ٧/٤ .

جدول ٧/٤ الاتصال في نطاق إحدى الجماعات

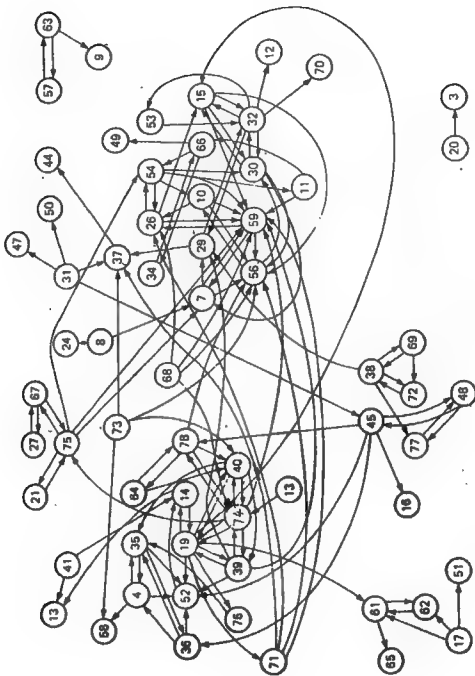
الشخص الذي يبدأ الاتصال	بالأفراد						مجموع واقعات الاتصال بالأفراد	الاتصال بالجماعة ككل	مجموع واقعات الاتصال التي بدأها
	١	٢	٣	٤	٥	٦			
١	-	١٢٣٨	٩٦١	٥٤٥	٤٤٥	٣١٧	٣٥٠٦	٥٦٦١	٩١٦٧
٢	١٧٤٨	-	٤٤٣	٣١٠	١٧٥	١٠٢	٢٢٧٨	١٢١١	٣٩٨٩
٣	١٣٧١	٤٤٥	-	٣٠٥	١٢٥	٦٩	٢٢٨٥	٧٤٢	٣٠٢٧
٤	٩٥٢	٣١٠	٢٨٢	-	٨٣	٤٩	١٦٧٦	١٧٦	٢٣٥٢
٥	٦٦٢	٢٢٤	١٤٤	٨٣	-	٢٨	١١٤١	٤٤٣	١٥٨٤
٦	٤٧٠	١٢٦	١١٤	٦٥	٤٤	-	٨١٩	٣٧٣	١١٩٢
مجموع ما تلقاه	٥٢٠٣	٢٣١٣	١٩٤٤	١٣٠٨	٨٧٢	٥٦٥	١٢٢٠٥	٩١٠٦	٢١٣١١

وكما هو واضح فإن الشخص رقم ١ يبدأ ويتلقى أكبر عدد من الاتصالات بينما يبدأ الشخص رقم ٦ ويتلقى أقل عدد . وفي جميع صفوف الجدول وأعمدته تقريبا يسود نفس الترتيب الطبقي من ١ إلى ٦ .

وقد قام آلن ورفاقه (1970) Allen *et al.* بدراسة التفاعل في نطاق بعض جماعات العمل الأكبر حجما والواقعية في نفس الوقت ، وذلك بسؤال أعضاء الجماعة عن اتصالاتهم الخاصة بالمعلومات التقنية . ويوضح شكل ١/٤ على سبيل المثال « من يتصل بمن » من بين أعضاء أحد مختبرات البحث والتطوير في مجال الهندسة ، والبالغ عددهم ٧٧ عضوا . وهناك بعض الأفراد الذين يتصل بهم كثيرون ( كما هو الحال مثلا بالنسبة لرقم ٥٩ ) وهناك آخرون يتلقون الاتصالات ويأخذون زمام المبادرة في الاتصالات في نفس الوقت ( كما هو الحال مثلا بالنسبة لرقم ٣٢ ) ، وهناك بعض الأفراد الذين لم يستشرهم سوى شخص واحد فقط ( مثل أرقام ٤٧ و ١٢ و ٧٠ و ٣٠ و ٢٠ و رقم ٣١ ) ، هذا بالإضافة إلى مجموعتين فرعيتين أو ثلاث ( في الأركان ) ممن لا يتفاعلون مع بقية العاملين في المختبر إلا في أضيق الحدود وربما بدوا منعزلين تماما .

وكان هذا المختبر الهندسي واحداً من ثمانية أقسام في إحدى منظمات البحث والتطوير يبلغ مجموع العاملين بها أربعمئة فرداً . وقد تبين بوجه عام وجود أربع فئات من الأفراد في كل مختبر من المختبرات الفرعية :

( أ ) « السدنة » ممن يستشيرهم الآخرون بكثافة ( نجوم الاتصال ) ومن كانوا أيضا على علاقة وثيقة بمصادر المعلومات من خارج نطاق المؤسسة ( تجاوزوا النطاق المحلي Cosmopolites ) . وتتدخل هذه الفئة وفي أضيق الحدود مع ضباط الاتصال .

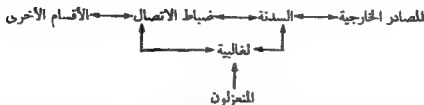


شكل ٤ / شبكة الاتصال في أحد أقسام البحوث

(ب) « ضباط الاتصال » من يستشيرهم الآخرون في غالب الأحيان ويقومون صلات وثيقة مع المختبرات الفرعية الأخرى<sup>(٩)</sup> .

(ج) « الغالبية العظمى من المهندسين الباحثين » .

(د) « المتعزلون » الذين لم يحاول أحد الاتصال بهم .



وعلى ذلك ، فإن نمط تداول المعلومات في نطاق إحدى مجموعات العمل يمكن أن يكون معقدا . ويبدو نمط الاتصال في هذا المثال واهي الصلة بالبنية التنظيمية الرسمية ، والتي كانت في الأساس من النوع الهرمي المألوف . ويمكن في حالات أخرى ، أن يتداخل النمطان ( الاتصال والتنظيمي ) بشكل أوضح ، كما أنهما يميلان بوجه عام لأن يكمل كل منهما الآخر . ومن أسباب اختلافهما أنهما يمكن أن يكونا في خدمة وظائف مختلفة . ويميل الهيكل التنظيمي للأقسام والشعب ، والمعتمد على الاتصالات المارة في الاجتماعين المهابط والصاعد ، في إحدى المؤسسات ، يميل للاهتمام وبشكل أساسي بالمعلومات الوظيفية والمعلومات الإدارية ، كالتعليقات الوظيفية والحقائق أو المعلومات والمعلومات ، والتقارير المتعلقة بالأعمال المنجزة والمشكلات التي يواجهها العمل . . . إلخ . وليس من الضروري أن يكون مسار التعليمات والتوجيهات في الاجتماعين هو أنسب سبل الحصول على المعلومات اللازمة لحل المشكلات واتخاذ القرارات ، حيث يمكن لهذه المعلومات أن تتوافر في أي مكان آخر داخل المؤسسة أو خارجها . ومن الممكن في المواقف التي تهتم أساسا بحل المشكلات ، كما هو الحال مثلا في مختبرات البحث والتطوير ، ظهور كثير من قنوات الاتصال غير الرسمي ، حيث يمكن للأفراد التماس المساعدة من الآخرين طالما كانت لديهم القدرة على مساعدتهم في العمل .

ويمكن لقنوات الاتصال في المؤسسات أن تخضع ، وإلى حد ما للتخطيط الدقيق ( حيث يمكن إنشاء وحدات الاتصال المتخصصة ، كالهواتف الداخلية ، ووحدات الطباعة عن بعد ، وحفظ السجلات ، ودراسة السوق ، والمكتبات والأرشيفات . . . إلخ ) . إلا أنه من الممكن أيضا ، وإلى حد ما ، لهذه القنوات أن تتطور من خلال الاستخدام . وكلما تأكدت فعاليتها تزايد استخدامها . ويمكن في مقابل ذلك ، أن يكون الاستخدام في حد ذاته عاملا يدعم نفسه بنفسه . فإذا نظرنا إلى القنوات الهرمية الرسمية على وجه الخصوص ، نجدها تميل للاستخدام العام ، حيث تستخدم في غياب القنوات المتخصصة والقنوات غير الرسمية ، أو حيث لا يكون الفرد على دراية بوجود مثل هذه القنوات . ويتحكم نمط الاتصال السائد في التواتر النسبي لاتصال أفراد المؤسسة ببعضهم البعض ، وبذلك يؤثر في حدود

(٩) بنى التزام الحزمة عند لفترة بين جهود الباحثين الذين يتناولون كلا من السدة وضباط الاتصال نظرا لاختلافهم في استعمال المصطلحين ؛ فلضباط الاتصال عند (Rogers and Rogers (1976) سيات أقرب ما تكون إلى سيات السدة عند Allen . أما عند آن ووجرز (Rogers and Rogers (1976) فإن متجاوئى الطلاق للحل وليس السدة هم الأترب إلى السدة عند Allen . وقد صنف McClure (1978) كل هذه الأدوار وغيرها مما تحت فة « المعلومات المنتصرون براه المعلومات في إحدى المراجعات العلمية القيمة .

ما يتاح لكل فرد من معلومات . ويؤدي تقسيم العمل في المؤسسة حتما إلى تكريس الانعزالية ، حيث تعمل كل وحدة على حدة ، على تطوير « ثقافتها الفرعية » ، ويمكن لذلك أن يعوق تدفق المعلومات بين الوحدات . ويمكن الحصول على فكرة عن مدى تعقد نظام تداول المعلومات في إحدى المؤسسات الصناعية الكبرى ، والحواجز المحتملة التي يمكن أن تنتج عن تقسيم العمل ، وذلك بإعانة النظر في شكل ٢/٤ .

#### ٦/٤ انتشار المعلومات في المجتمع :

تنتشر المعلومات أو الأخبار في المجتمع ، سواء أكان هذا المجتمع يتكون من البشر على إطلاقهم ، أو كان يتكون من تجمعهم اهتمامات خاصة مشتركة ، عن طريق نوعين من القنوات ، وهي القنوات الشفهية ، والوسائل الرسمية . أما وسائل الاتصال ذات الأهمية الخاصة فهي الإذاعة ( المسموعة والمرئية ) والمطبوعات بكل أنواعها بما فيها الصحف . وقد حاولت عدة دراسات استكشاف كيفية انتشار أخبار الأحداث واسعة الصدى ؛ فقد استكشف ملر (D.C. Miller 1945) على سبيل المثال كيف انتشر نبأ وفاة روزفلت بين طلبة إحدى الجامعات الأمريكية ؛ ففي غضون نصف ساعة من إعلان النبأ في الإذاعة كان هناك ٩٠٪ على دراية به . ولم يستمع إلى المذيع سوى قلة ، بينما علم ٨٥٪ بالنبأ بتناقله شفويا . وقد أبلغ كل فرد سمع النبأ في الإذاعة سبعة أفراد في المتوسط . إلا أنه قد تبين من دراسة أجراها فيها بعد كل من دويتشمان ودانييلسون (Deutschmann and Danielson 1960) لانتشار الأنباء الهامة في مختلف المدن الأمريكية ، أن ما بين ٧٧٪ و ٩٨٪ ممن شملتهم الدراسة قد علموا الأنباء من التلفزيون والإذاعة والصحف . وفي إحدى مدن كاليفورنيا بلغت أنباء اغتيال كيندي ٩٠٪ من المجتمع في غضون ساعة واحدة من إذاعتها ، و ٩٩,٨٪ في غضون خمس ساعات . وقد علم حوالي النصف عن طريق الإذاعة أو التلفزيون ، بينما علم الباقيون النبأ بتناقله شفويا (Greenberg, 1964) .

وتتكون « الأخبار » بوجه عام ، وكما يتم نشرها بوسائل الاتصال الجماهيرية ، من سلسلة من المواد المتفرقة ، والتي غالبا ما تكون ذات أثر زائل أو مؤقت . وكما يقول بارك (Park 1967) ، « فإنه يبدو أن أنفه الأحداث ، طالما كانت تمثل خروجا عن إيقاع الحياة اليومية المألوف ، يمكن أن تحظى بالتأثير . ومن الطبيعي أن تخضع الأنباء التي يتم بثها للانتقاء الصارم . ويقدم كاتلب (Cattell 1954) شكل ٣/٤ ، والذي يوضح كيف أنه من بين جميع الأنباء التي تتدفق عبر إحدى وكالات الأنباء العالمية ، وهي وكالة أسوشيتدبرس (AP) لا يطلع القارئ العادي إلا على حوالي ٢٪ فقط . وللانتقاء والرقابة دورهما في إحدى الخطوات التي يمر بها الخبر . وحتى قبل وصول النبأ إلى وكالة الأنباء أب ، فإنه يتعرض لقدرة من الانتقاء ؛ فالشخص الذي شهد وقوع الحادث يمكن أن يكون انتقائيا في وصف ما شهد ، كما أن الصحفي الذي يجزى معه المقابلة يحدد كم وكيف ما يمكن أن يشكل قصة إخبارية . كذلك يقرر رئيس التحرير ما إذا كان من الممكن إرسال القصة إلى إحدى خدمات البث السلكي ، وتتلقى هذه الخدمة بدورها ما يمكن تحويله إلى وكالة أب . ويمكن القول بوجه عام أنه ربما كان بإمكان القارئ الإطلاع على نبأ واحد فقط من بين كل ٢٥٠٠ نبأ . ومن الواضح أن السدنة العاملين في المجال ، على كثرتهم يمارسون معا تأثيرا كبيرا على تدفق المعلومات .



<p>يقدّر كم الأنباء الواردة إلى أ ب من مختلف مصادرها بما يترافح بين ١٠٠٠٠٠ و ١٢٥٠٠٠ كلمة في كل دورة إخبارية .</p>		<p>تورد الأنباء إلى أ ب ثم يتم بنها</p>
<p>من بين هذا الكم ينتهي عمرو أ ب ويغادر حوالي ٢٨٣ مادة إخبارية إلى حوالي ٥٧٠٠٠ كلمة . ويتنشر هذا الكم من الأنباء في جميع أنحاء الولايات المتحدة الأمريكية في كل دورة إخبارية عبر خطوط أ ب .</p>		<p>من مكاتب أ ب إلى خدمات البث السلكي الجاهزة</p>
<p>من بين هذا الكم المتناثر من الأنباء ينتهي مكتب أ ب في وسكوتسن حوالي ٧٧ أي حوالي ١٣٣٥٢ كلمة لتتجهز إلى الصحف للولاية اليومية . ويمثل هذا حوالي ٢٧٪ من المواد الإخبارية و ٢٤٪ من الكليات السوفدة عبر خدمات البث الجاهزة . ويضيف المكتب إلى ذلك حوالي ٤٥ قصة إخبارية و ٦٠٠٠ كلمة من أبناء وسكوتسن . وهذا كله يرسل إلى مركز الاتصالات الولاية ١٢٢ مادة إخبارية بمجموع ١٩٤٢٣ كلمة في</p>		<p>من خدمات البث الجاهزة إلى مراكز الاتصالات في الولايات</p>
<p>ومن مركز الاتصالات الولاية تنتهي أربع صحف يومية تصدر في وسكوتسن حوالي ٧٤ مادة إخبارية ، و ١٢٨٤٨ كلمة ويمثل هذا حوالي ٦١٪ من المواد و ٦٦٪ من الكليات المتاحة في مركز اتصالات الولاية .</p>		<p>من مركز الاتصالات الخاص بالولاية إلى الصحف اليومية</p>
<p>تبين <i>Continuing Study of Newspaper Readership</i> ونشرها من دراسات القراءة أن القارئ العادي يطلع على ما بين ١/١ و ١/٢ من الأنباء المنشورة في الصحيفة . ومن بين مجموع المواد الإخبارية الواردة عبر مركز اتصالات الولاية يمكن للقارئ الاطلاع على حوالي ١٥ قصة إخبارية ، أي حوالي ٢٨٠٠ كلمة . وربما أمكنه الاطلاع على تسعة فقط من مجموع المواد الإخبارية الواردة عبر خدمة البث الجاهزة والبالغ عددها ٢٨٣ مادة .</p>		<p>من الصحف إلى القراء</p>

شكل ٤ / ٣ تدفق الأنباء

بإمكاننا الآن الانتقال إلى انتشار المعلومات في أحد المجتمعات المتخصصة . ومن الجوانب التي حظيت باستكشاف مكثف في هذا السياق انتشار الأفكار أو الممارسات الابتكارية ، كما هو الحال مثلا في طرق الزراعة الجديدة . فتبنى أحد الابتكارات عادة ما يتحقق بمرور الزمن ، ومن الممكن ، بالنظر إلى المجتمع ، أن يتبين لنا وجود جماعة صغيرة من « المبتكرين » الذين يضطلعون بمهمة القيادة والتوجيه ، ثم جماعة أكبر حجما تضم « المبادرين بالتبني » ، ثم الغالبية العظمى من المجتمع ، يليها جماعة من « المتقاعسين أو المتكاسلين » أو من لم يتبنوا الابتكار ، ( Rogers and Shoemaker, 1971 ) . وتتم عملية التبني من جانب أى فرد بأربع مراحل :

- ( أ ) المعرفة أو الدراية ، حيث يتعرف الشخص على الفكرة الجديدة أو الأسلوب الجديد .
- ( ب ) الاقتناع ، حيث يكوّن المرء اتجاهها مؤيدا ( أو غير مؤيد ) للفكرة أو الأسلوب .
- ( جـ ) القرار ، حيث يتخذ المرء الإجراءات التي تؤدي إلى اختيار التبني أو الرفض ( فمن الممكن على سبيل المثال تجريب الابتكار ) .
- ( د ) تأكيد صحة الاختيار .

ولوسائل الاتصال الرسمية ، في مرحلة المعرفة أو الإحاطة ، أهمية تعادل على الأقل أهمية التداول الشفوي للمعلومات ، وخاصة بالنسبة « للمبتكرين » و « المبادرين بالتبني » ، وذلك على الرغم من سيادة تبادل المشورة بين الأفراد ، وللتناقشات في مرحلتى الاقتناع والقرار . وعادة ما يكون المبادرون بالتبني هم الأمخر سنا ، والأفضل تعليقا ، والأكثر تعرضا لكل من وسائل الاتصال الرسمية والاتصالات الشخصية ، والأكثر نشاطا من المتوسط في البحث عن المعلومات .

وقد أجرى كولمان ورفاقه Coleman *et al.* (1966) دراسة حالة قيمة لتبني أحد الاختراعات ، حيث قاموا باستقصاء تبني عقار جديد في عيظ مئتين وستة عشر طبيبا في الولايات المتحدة الأمريكية . وقد تبين أن للمصادر الشخصية كانت أكثر استخداما من المصادر المطبوعة للحصول على المعلومات الأولية عن العقار . وكان للاتصال بين الأطباء ، وفي المجتمعات التي تمت دراستها ، أثره في زيادة سرعة انتشار المعلومات . كما كان من الممكن تقسيم الأطباء إلى فئتين ؛ تضم الفئة الأولى هؤلاء الأطباء الذين يتصلون ببعضهم البعض بكتابة ، بينما تضم الفئة الثانية الأطباء « المنعزلين » نسبيا . وقد سجلت الفئة الأولى معدل تبني أسرع ، كما كان النمط السائد فيها يتسم بالإطراء المعتمد على سلسلة من الاتصالات المتبادلة أو التفاعلات بين أفراد الجماعة . أما المنعزلون فكانوا أبطأ في التبني ، كما كان النمط السائد بينهم أكثر إطرادا ، حيث كان كل منهم يعلم ، بمعزل عن الآخر ، عن وجود العقار ، من مندوبي الشركة المنتجة أو من الانتاج الفكرى .

ولكل من الوسائل الرسمية والاتصالات الشخصية بين الأفراد دورها أيضا في أوساط البحث العلمى ؛ فكما سبق أن رأينا فعلا ، فإنه في مؤسسات البحث ، يتصل الباحثون بعضهم البعض بكتابة ، كما يقوم السدنة بدورهم في ربط زملائهم بالمصادر الخارجية للمعلومات . ويشمل نظام الاتصال الرسمى في العلوم نشر البحوث في النوريات ، والكتب أحادية الموضوع monographs فضلا عن اللقاءات بكل أنواعها . أما الأنشطة غير الرسمية فتشمل توزيع الطبعات المبدئية preprints من المقالات ، فضلا عن المراسلات ، والاتصالات الشخصية المباشرة . وكمثال على تضافر كل من الأنشطة الرسمية والأنشطة

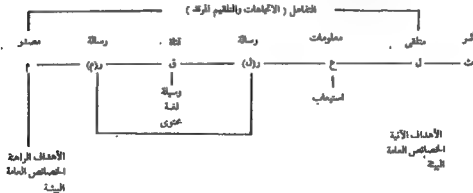


غير الرسمية في الاتصال العلمي ، نشير إلى دراسة أجراها كل من جارفي وجونفردسون Garvey and Gottfredson (1976) لحوالي ١٨٠٠ باحثا . وكان كل باحث يُسأل عن معرفته بمقالات دوريات معينة نشرت ، ومن المعروف أنها تتصل بالعمل الذي يقوم به ( وقد استخلفت حوالي ٣٦٠٠ مقالة كعينة في هذه الدراسة ) . وقد تبين أن حوالي ٧٩٪ من الباحثين كانوا على دراية بالمقالات المناسبة ، وأن ٧٥٪ منهم اطلعوا على إحدى المقالات ، إلا أن ٢١٪ فقط منهم اكلوا حصوهم على معلومات مفيدة من هذه المقالات . وكان مرد هذه النتيجة ولا شك أن ٦٣٪ كانوا على دراية بالبحوث المناسبة قبل نشرها كمقالات ، وذلك من الالتقاء باللؤفنين (٤٠٪) أو بالمراسلة (١٣٪) أو بالحصول على طبعات مبدئية (٢٠٪) أو بأي طريقة أخرى . وقد أمكن لنصف من شملتهم الدراسة من باحثين على الأقل الحصول على معلومات مفيدة ، بالوسائل غير الرسمية ، وذلك قبل نشر المقالات المناسبة رسميا بعلم على وجه التقريب . وسوف نعاود النظر في هذه الدراسة فيما بعد ونعقب على تفسيرها .

#### ٧/٤ دراسة البشر والمعلومات :

أوضحنا مناقشتنا في هذا الفصل بأمانة مختلفة من دراسات للمعلومات ، كاستخلاص المعلومات من الرسائل ، وخصائص الوسائل المختلفة ، وأنماط الاتصال في المجتمعات ، وتدفق المعلومات في المجتمعات . ولقد اتضح الآن مختلف الجوانب التي يمكن بناء عليها التعرض للبشر والمعلومات . ونود في هذا القسم تقديم تحليل عام لهذا المجال من مجالات الدراسة .

ومن الممكن تحليل واقعة الاتصال الاعلامي كما في شكل ٤/٤ ؛ فالمصدر تصدر عنه الرسالة ، التي يتم نقلها عن طريق إحدى القنوات التي يمكن أن تعدل في الرسالة ، ومن هذه الرسالة يستخلص المتلقي المعلومات . ويتوقف ما يصدر عن المصدر وما تنقله القناة وما يستوعبه المتلقي ، على الأهداف الأولية لهذه العناصر ، وعلى خصائصها العامة وبيئاتها . كذلك تؤثر مواقفها تجاه بعضها البعض ، وتفاعلها فيما بينها في تداول المعلومات . أما أبرز خصائص الرسائل التي تؤثر في الاتصال فهي المحتوى ، والوسيلة ، واللغة . ونستعمل اللغة هنا بمعناها الواسع الذي سبق لنا مناقشته . ونشير هنا إلى أي سلوك يصدر عن ( ل ) نتيجة لتلقي المعلومات باعتباره « أثرا » .



شكل ٤ / ٤ واقعة اتصال إعلامي

وينبغي أن تبدأ جميع دراسات البشر والمعلومات بالواقعات الفردية للاتصال ، كالحالات المحددة لفردات المعلومات التي يتم البحث عنها ، والمصادر المحددة التي تتم الاستفادة منها ، والنصوص المحددة التي تتم قراءتها ، والوسائل المحددة التي يتم استخدامها ، والمواقف المحددة التي يتم التعبير عنها ، والاتصالات المحددة التي تتم في أحد مختبرات البحث ، والتعريف ببقار معين . ويتجميع مفردات مثل هذه المعطيات أو البيانات معا يمكننا تحديد معالم « الحاجة إلى المعلومات » ، و « مسارات تدفق المعلومات » . . . إلخ .

ولا يمكن دراسة الواقعة الموضحة في شكل ٤/٤ كاملة إلا إذا كان من الممكن للدارس الاتصال بكل من المصدر والمتلقي ( كأن يلاحظ مثلا الاتصال الشخصي بين الأفراد ) . ويحدث في غالب الأحيان أن تقتصر الدراسة على م — ر ( م ) ، أو على ر ( م ) — ق — ر ( ل ) ، أو على ر ( ل ) — ع — ل ، أو على ع — ل — ث . ويمكن حتى في نطاق هذه القيود فرض المزيد من القيود في أغلب الأحيان ؛ حيث تقتصر الدراسة على مجال معين من مجالات محتوى المعلومات ( كالطب مثلا ) ، أو على وسيلة بعينها ( كالمطبوعات مثلا ) ، أو على هدف بعينه ( كالمعلومات من أجل اتخاذ القرار مثلا ) أو على بيئة معينة ( كمختبرات البحث مثلا ) .

وبتحديد مجال الدراسة يصبح بالإمكان إجراء التحليل على عدة مستويات ؛ فمن الممكن أن يتركز الاهتمام على الشخص ؛ فإذا كنا ندرس ، على سبيل المثال ، ر ( ل ) — ع — ل ، حيث ر ( ل ) = المطبوعات ، وع = البيانات الاقتصادية ، ول = المديرين العاملين في قطاع الصناعة ، فإننا يمكن أن نسأل « في أي المطبوعات يتم نقل أي البيانات الاقتصادية إلى المديرين ؟ وكيف يتأثر ذلك بالاهداف والخصائص والبيئات المختلفة للمديرين ؟ » ويمكن بتجميع المفردات التوصل إلى المطبوعات التي تشمل على المعلومات الاقتصادية المناسبة للمدير في قطاع الصناعة ، أو إلى توزيع المطبوعات وفقا للخصائص الادارية ، أو حتى التوصل إلى تعميمات مبدئية تربط ( على سبيل المثال نوعيات المطبوعات بالمكانة الادارية ) .

إلا أنه بإمكاننا إجراء التحليل على مستويات أعلى ؛ فمن الممكن على سبيل المثال تجميع كل واقعات الاتصال الإعلامي التي يمارسها العاملون في كل قسم من أقسام المؤسسة ، وذلك لتكوين صورة للاتصال الداخلي على نطاق كل قسم على حدة ، والاتصال بين الأقسام . ووحدة التحليل هنا هي مجموعة العمل لا الشخص بمفرده . كذلك يمكننا ، ونفس الطريقة ، الارتقاء درجة ، وذلك باتخاذ المؤسسة ككل وحدة للتحليل . كذلك يمكن مواصلة الارتقاء حيث نحاول الخروج بمبادئ عامة حول تداول المعلومات في مجال النشاط على إطلاقه ، كتدفق المعلومات من « العلوم » إلى « الثقافة » .

وهناك بعدان آخران ينبغي وضعهما في الاعتبار ، ويتصل أولهما بالاتجاه العام للدارس ، والذي يمكن أن يكون « تحليليا » أو « تحليليا تركيبيا » . أما البعد الثاني فيرتبط بالإطار الزمني للدراسة ، وما إذا كانت تهدف إلى تقديم صورة « ثابتة » تمثل الواقع في لحظة زمنية معينة ، أم أنها تهدف لابرز التطور على مر الزمن ؟ ولكل من الجانبين أثرهما الحاسم في إجراء الدراسة .

والاتجاه « التحليلي » ، هو السائد في العلوم الطبيعية ؛ فالباحث هنا يحرص على صياغة واختبار عدد محدود من الفروض . ولتحقيق ذلك فإنه يعتمد إلى تجميع بيانات محددة ، تحصل بهذه الفروض ،

وإذا أمكن ، استبعاد أوصياف أية متغيرات أخرى يمكن أن تؤدي إلى تشويش الموقف ، أو السماح لمثل هذه المتغيرات في ظل ضوابط معينة . وكمثال لذلك حاول وولك (1970) Wolok في إحدى الدراسات اختبار فرض واحد ، يرى أنه من الممكن للتعقد المعروف للمعلومات التي يتم البحث عنها أن يؤثر في اختيار الوسيلة من جانب المهندسين . والمسح المنظم ، والتجارب المنضبطة ( وبشكل أقل تواترا ) هي الطرق المتبعة في تجميع البيانات ، للدراسات ( التحليلية ) في مجال المعلومات .

أما المنهج « التحليل التركيبي » فهو أقرب إلى الهندسة منه إلى العلوم الطبيعية ، وتتمثل أشكاله المألوفة في دراسة الحالة وبحوث العمليات . فالباحث هنا أمام « حالة » ، ولتكن موقفا اجتماعيا ، أو نشاطا إنصاليا جاريا ، أو شريحة من الواقع الذي يمكن ملاحظته . ويتناول الباحث هذه الحالة من زوايا متعددة ، كما يستخدم إذا دعت الضرورة أكثر من رحلة واحدة للتحليل ، معتمدا على جميع مصادر البيانات لتفسير الظواهر التي يلاحظها ، ويضع كل ذلك في كل متكامل ليشكل نتيجة أو خلاصة واضحة . وهذا النوع من « دراسة النظم » هو الذي غالبا ما يسبق التوصيات الخاصة بالإجراءات اللازمة لتطوير وسائل الاتصال . وعلى الرغم من أنها قد لا تسفر بالضرورة عن إرساء مبادئ عامة ، فإنه يمكن لدراسات الحالة هذه أن تقدم مادة ثرية لإجراء المزيد من البحوث .

#### ٨ / ٤ المتغيرات والقنات والبيانات :

يمكننا بالتركيز على الطرف الخاص بالتلقي في واقعة الاتصال بجميع بعض المتغيرات التي ورد ذكرها في هذا الفصل والفصول السابقة ، وربطها ببعضها البعض كما في شكل ٥ / ٤ .



شكل ٥ / ٤ متغيرات الاتصال الإعلامي

ويتأثر استيعاب المعلومات بخصائص كل من الرسالة والمصدر والقناة ، وكذلك خصائص المتلقي . أما المتغير التابع النهائي فهو ما يحدث من أثر على المتلقي ؛ فتحقيق أثر ما ، حتى وإن حدث فقط في البنية المعرفية ، ولم يتم التعبير عنه بأي سلوك لاحق ، هو في الأساس السبب في مشاركة كل من المتلقي والمصدر والقناة في واقعة الاتصال . أما المتغير التابع القريب المباشر فهو المعلومات التي يتم استيعابها .

ولإجراء دراسة للاتصال الإعلامي فإننا نحتاج إلى بيانات عن بعض هذه المتغيرات أو عنها جميعا في سياق ارتباطها بسلسلة من الوقائع الاتصالية . وفيما يتعلق بالرسائل والقنوات ، فإننا نحتاج إلى نوعين من البيانات ؛ بيانات موضوعية ، أو تقديرات مطروحة بأي شكل لخصائصها ، واستجابات المتلقين الشخصية لها . وإذا كان بإمكان الباحث دراسة عينة مناسبة من الرسائل والقنوات فإنه يستطيع تجميع البيانات الموضوعية . أما مظاهر التأثير الشخصية فلا يمكن تقديرها إلا بسؤال المتلقي الذي يستجيب لكل

من الرسائل والقنوات ، وربما ملاحظته . وإذا أمكن للباحث الحصول فقط على وصف المتلقى لكل من الرسائل والقنوات ، فإنه لا يستطيع تحديد معالم كل من الجوانب الموضوعية والجوانب الشخصية . ولتقدير المعلومات المستخلصة من رسالة ما ، فإن الباحث يعتمد اعتيادا كليا على بيان يدل به المتلقى ، ما لم يكن بالإمكان ربط محتوى الرسالة ، وبشكل لا لبس فيه ، بأثر أمكن ملاحظته (ونادرا ما يحدث ذلك) .

ومن الصعوبة بمكان الحصول على بيانات حول خصائص المتلقى ( وخصائص المصدر أيضا إذا كان موضوعا للدراسة ) . فمن الممكن الحصول على بيان بالنشاط الاجتماعي والهدف الراهن ، من المتلقى ، إلا أنه لا يمكن الحصول على صورة مناسبة لبيئة هذا المتلقى إلا إذا أمكن استكشافها . ويمكن للكشف عن الجماعات المرجعية للمتلقى وعن حالته المعرفية أن يتطلب دراسة متعمقة . ونتيجة لذلك ، فإنه لم تستطع سوى دراسات قليلة جدا للبشر والمعلومات ، وضع كل للتغيرات التي سبق لنا اقتراحها في الاعتبار .

وقد أجرى كثير من هذه الدراسات هدف الحصول على البيانات التي يمكن أن تسهم في الارتفاع بمستوى أداء قنوات المعلومات ، ومن ثم ظهرت دراسات الافادة من المكتبات ، ودراسات انقراطية المطبوعات ، وبحوث التلقين ... إلخ . وبالنسبة لكل متغير تتم دراسته تستخدم الفئات التي تنبثق مباشرة عن الأنشطة العملية للفتاة . ولكي نعقب تعقبا نقديا على هذه الفئات نسوق أمثلة من إحدى الدراسات الخاصة بمعلومات المعادن أجراها فيكرى ورفاقه ( Vickery et al. (1989) .

فقد طلب من شملتهم الدراسة اختيار أحد الاحتمالات التالية كإجابة للسؤال المتعلق بكيفية العنور على معلومة معينة :

- (أ) الاتصال بشخص من المتوقع أن نجد لديه المعلومات .
- (ب) من حديث في أحد اللقاءات أو المؤتمرات ... إلخ .
- (ج) في محادثة عابرة .
- (د) من المذيع أو التلفزيون أو السينما .
- (هـ) من مطبوع يتم الاطلاع عليه بانتظام .
- (و) بالبحث في وثائق من المتوقع أن تشمل على المعلومات .

وقد تم تصنيف هذه القائمة وفصلا للوسيلة ( شفوية ، نصية ، إذاعية ) من جهة ، ووفقا لمناسبة الاتصال ( شخص تم الاتصال به عمدا أو محادثة عارضة ، أو مطبوع تم البحث فيه عمدا أو يتم الاطلاع عليه بانتظام ) من جهة ، أخرى . وإذا أجاب المستجيب بـ ( أ ) أو ( ب ) أو ( ج ) يطلب منه تحديد المصدر الشخصي على النحو التالي :

- (أ) زميل في نفس المؤسسة .
- (ب) ضابط المعلومات أو المكتبي المسئول في نفس المؤسسة .
- (ج) زميل يعمل في مؤسسة أخرى .
- (د) منسوب مبيعات مؤسسة أخرى .
- (هـ) شخص آخر في مؤسسة أخرى .

وهذا تقسيم فئوى غاية في البساطة لمن يمكن للباحث أو المهندس أن يكون على اتصال بهم من

البشر ، ولا يمكن أن نتوقع لاستخدامه في التحليل أن يكفل النظرة الكاشفة المتعمقة في أساليب تداول للمعلومات . أما إذا أجاب المستجيب بـ ( هـ ) أو ( و ) في القائمة الأولى سالفة الذكر ، فإنه كان يطلب منه تحديد نوعية المطبوعات وفقا لقائمة الفئات التي تشتمل على :

- ( أ ) الكتب الدراسية والكتب أحادية الموضوع .
- ( ب ) كتب الحقائق ، والموجزات الإرشادية ، وكتب الجداول .
- ( جـ ) المعايير الموحدة أو المواصفات القياسية أو التقنيات .
- ( د ) الدوريات العلمية .
- ( هـ ) الصحف .
- ( و ) التقارير .

وربما كان هذا التقسيم وفقا للشكل الوراقى هو بعينه الأساس الذى يمكن للمكتبى أو الناشر اتباعه في تقسيم القنوات ، إلا أنه لا يسمح بالخروج بنتائج عامة إلا في أضيق الحدود . ولقد أشرنا قبل ذلك في هذا الفصل إلى تقسيم شرام (Schramm 1964) لوسائل الاتصال وفقا للحواس التي تتأثر بها ، وفرصة التلقيح المرتد ، ومدى تحكم المتلقى ، وطريقة ترميز الرسالة . . . إلخ . ونحتاج ، بنفس الطريقة ، لتصنيف الرسائل ، في مختلف قنوات النشر ، كتحديد مواقعها ، على سبيل المثال ، على مقاييس متدرجة محددة الطرفين ، مثل نظرى / عمل ، ومجهدى / متقدم ، وعام / مفصل ، وسردى / جدولى . ولم يحظ اختبار أهمية مثل هذه الخصائص المترتبة إلا بقدر ضئيل من الجهد .

وقد تم تجميع بيانات الأنشطة الوظيفية في دراسة المعادن بسؤال المستجيب بيان الوظيفة التي كان يضطلع بها في الأساس . وكانت قائمة الاختيارات تشتمل على :

- ( أ ) الإدارة العامة .
- ( ب ) الإدارة التقنية .
- ( جـ ) البحث والتطوير .
- ( د ) التخطيط .
- ( هـ ) الإنتاج .
- ( و ) المبيعات التقنية .
- ( ز ) التعليم والتدريب .
- ( ح ) التصميم وإعداد النماذج .

ويصرف النظر تماما عن مشكلة ما إذا كان المستجيبون يدركون هذه الفئات ويحددونها بشكل مطرد أم لا ، فإنه من الصعب بمكان أن نتبين كيف يمكن أن تفضى إلى نتائج قابلة للتعميم . ونعود ونكرر أننا لا زلنا بحاجة لوضع فئات وظيفية متدرجة تتناسب ومظاهر الاختلاف في سلوك تداول المعلومات . وربما كان من بين ما يمكن استكشافه في هذا الصدد ، مدى اهتمام الوظيفة بالمنتجات أو التصميمات ، أو المفاهيم ، أو القرارات .

#### ٩/٤ تحليل المتغيرات :

دعنا نفترض أنه قد أمكن في إحدى دراسات الاتصال العلمي ، تجميع سلسلة من التسجيلات ( كردود الاستبيان مثلا ) تشتمل كل منها على قيمة واحدة أو أكثر لعدد من المتغيرات ؛ كأن تكون فئة المتلقى على سبيل المثال ( المتغير ١ وقيمته أ ) وهدفه الراهن ( المتغير ٢ وقيمته د ) ومحتوى الرسالة ( المتغير ٣ وقيمته ز ) والوسيلة ( المتغير ٤ وقيمته ح ) ... إلخ .

ويمكن للتحليل أن ينظر أولا إلى متغير واحد ، كالمتلقي مثلا ، ثم يدرس مختلف الفئات . فقد حلل كليمنتس (1987) Clements على سبيل المثال زوار ثلاث وثلاثين مكتبة مرجعية عامة في بريطانيا خلال اسبوع معين ، كما في جدول ٨/٤ .

جدول ٨ / ٤ الافادة من المكتبات المرجعية العامة

الفئة	العدد	%
عاملون في الصناعة	٢٧٧٨	١٠,٧
عاملون في التجارة	٢١٣٠	٨,٢
أعضاء هيئة تدريس بالجامعات	١٣٩٢	٥,٤
موظفون حكوميون	٧٤٢	٢,٨
عاملون بالحكم المحلل	١٠٧٩	٤,٢
جمعيات علمية	١١١٤	٤,٣
أرباب أعمال	٨٢٠	٣,٢
طلبة	١٣٦٨٠	٥٢,٦
متقاعدون أو بدون عمل	٩٤٤	٣,٦
وظائف أخرى	٧٩٥	٣,٠
يتنمون إلى أكثر من فئة ولا إجابة محددة	٥١٦	٢,٠

ويمكن للدراسة أن تكون من النوع الذي يتردد فيه نفس المتلقى أو نفس المصدر أو نفس القناة أو حتى نفس الرسالة ، في عدد من التسجيلات ، كما هو الحال مثلا في استعارات الدوريات من إحدى المكتبات في فترة زمنية معينة . ومن الممكن ترتيب قائمة الدوريات ( القنوات ) طبقا ، وفقا لتواتر الافادة منها ( جدول ٩ / ٤ ) .

ومن الممكن تقدير متوسط الإفادة من العنوان الواحد ، والتعبير عنه بعدة طرق ( المتوسط ، والنوال ، والوسط ) والتشتت حول المتوسط . ويمكن لنمط الإفادة المسجل في الجدول أن يتطابق مع أحد التوزيعات الرياضية . وتسمح مثل هذه البيانات بإدراك التنوع والاختلاف في نطاق كل متغير على حدة .

والخطوة التالية في التحليل هي دراسة العلاقات بين كل اثنين من المتغيرات . والهدف من ذلك هو اكتشاف ما إذا كان التنوع في أحد المتغيرات مرتبطا ، بأي شكل ، بالتنوع في متغير آخر . ويقدم دراسة

جدول ٤ / ٩ استمارات الدوريات

الترتبة	المصنوع	الاستمارات
١	<i>Proc. of Royal Society, A.</i>	٣٨٢
٢	<i>Journal of Physical Chemistry</i>	٢٥٠
٣	<i>Science</i>	٢٤٤
٤	<i>Philosophical Magazine</i>	٢٤١
٥ =	<i>Proc. of Inst. of Electrical Engineers</i>	٢٢٣
٥ =	<i>Transactions of Faraday Society</i>	٢٢٣
٧	<i>Product Engineering</i>	٢٠٠
٨	<i>Biochemical Engineering</i>	١٩٨
٩	<i>Journal of Chemical Society</i>	١٨٨
١٠	<i>Journal of Inst. of Mechanical Engineers</i>	١٨٤
١١	<i>Mechanical Engineering</i>	١٨٠
١٢	<i>Proc. of Physical Society</i>	١٧٧
١٣	<i>Naturwissenschaften</i>	١٧٥
١٤	<i>Journal of American Chemical Society</i>	١٧٣
١٥	<i>Electronics</i>	١٧٠
الغ ...		

معلومات المعادن التي أجراها فيكرى ورفاقه Vickers *et al.* ، والتي سبقت الإشارة إليها ، جدول ٤ / ١٠ ، كمثال ( أرقام النسب المئوية بين قوسين ) . ويشتمل هذا الجدول على البيانات الجزئية الخاصة بكيفية حصول المتلقين على معلومات معينة . فمن بين المتلقين العاملين بشركات القطاع الخاص والبالغ عددهم ٩٢٠ ، على سبيل المثال ، تلقى ٣٣١ ( أى ٣٦ ٪ ) معلومات بالاتصال بشخص ما توسموا فيه المعرفة ، بينما حصل ٢١ ٪ على معلومات من اطلاعهم على المطبوعات الجارية ، و ٣٧ ٪ بالبحث المتعمد في الانتاج الفكرى . وبالنظر إلى النسب المئوية الواردة بين قوسين في أى صف من الصفوف ، يتبين لنا أن النسب المئوية لمن يتصلون بشخص ما في الليتين ( أ ) و ( ب ) أعلى بشكل واضح من المتوسط العام ( ٣٢ ٪ ) ، وأن النسب المئوية لمن يجرون بحثا للانتاج الفكرى كانت أقل إلى حد ما من المتوسط العام ( ٤٢ ٪ ) . أما بالنسبة لليتين ( د ) و ( هـ ) فإن الموقف على النقيض تماما . ومن الممكن إبراز النمط الأساسى لجدول ٤ / ١٠ ، إذا ما جمعنا ( أ ) + ( ب ) وكذلك ( د ) + ( هـ ) ، واستبعدنا كلا من ( جـ ) والاطلاع الجارى لنخرج بجدول ٤ / ١١ .

وعمليات البحث عن المعلومات في البيئة الصناعية تكاد تكون موزعة بالتساوى بين الاتصالات الشخصية والبحث في الانتاج الفكرى ، أما في البيئات الأكاديمية فإن عمليات البحث في الانتاج الفكرى

جدول ٤ / ١٠ اختلاف طرق الحصول على المعلومات

طريقة الحصول على المعلومات	البيئة المؤسسية للمتلقي					المجموع مشتملا على أخرى
	(أ) شركة خاصة	(ب) صناعية مؤتمنة	(ج) مؤسسة حكومية	(د) جامعة	(هـ) معهد تقني	
الاتصال	٣٣١	٧٢	٢٥	٣٠	١٤	٤٩٧
بشخص	(٣٦)	(٣٨)	(٣١)	(١٥)	(١٥)	(٣٢)
الاطلاع	١٩١	٤٠	٧	٣٠	١٧	٢٩٩
الجارى	(٢١)	(٢١)	(٩)	(١٥)	(١٩)	(١٩)
بحث الانتاج	٣٤٥	٦٣	٣٥	١٢٨	٥٨	٦٦٦
الفكرى	(٣٧)	(٣٤)	(٤٧)	(٦٢)	(٦٤)	(٤٢)
المجموع مشتملا على أخرى	٩٢٠	١٨٧	٧٤	٢٠٥	٩١	١٥٧٠

جدول ٤ / ١١ اختلاف البيئات

الطريقة	البيئة الصناعية (أ) + (ب)	البيئة الأكاديمية (د) + (هـ)	المجموع الجزئى
الاتصال الشخصى	٤٠٣ (٤٩)	٤٤ (١٩)	٤٤٧ (٤٣)
بحث الانتاج الفكرى	٤٠٨ (٥١)	١٨٦ (٨١)	٥٩٤ (٥٧)
المجموع الجزئى	٨١١ (١٠٠)	٨٣٠ (١٠٠)	١٠٤١ (١٠٠)

تبلغ أربعة أضعاف الاتصالات الشخصية . أما النقطة الوحيدة الأخرى التى يمكن الخروج بها من جدول ٤ / ١٠ فهي أن الاطلاع الجارى يحظى بـ ١٩ ٪ من وقائع الاتصال المسجلة ، وقد ظهر هذا الاطلاع دون المتوسط العام بين المتلقين العاملين في المؤسسات الحكومية .

ويبدو الربط في العينة بين البيئة وطريقة البحث عن المعلومات - وخاصة كما يمثلها النمط الأساسى - مقنعا . وهناك طرق إحصائية لاختبار ( دلالة ) الارتباط الظاهر ، ويتبين من اختبار هذا الارتباط بالذات أنه لا يمكن بحال أن يكون ناتجا ببساطة عن عامل الصدفة في بيانات العينة . والخلاصة البديهية التى نخرج بها هي أن العينة تدل على أن خصائص البيئتين أثرا تفاضليا على وسيلة الاتصال المفضلة . ولنا مطلق الحرية في تصور احتمالات هذه الخصائص .



وأول احتمال تبادر إلى الذهن هو أنه من الممكن للانتاج الفكرى أن يكون أيسر منالا في البيئة الأكاديمية . وقد أعلن حوالي ٢٠ ٪ من مجموع المستجيبين أنهم يعملون في مؤسسات بلا مكتبات ، إلا أن تقرير الدراسة لم يحلل البيانات وفقا لنوعية المؤسسات . وتفيدنا التحيرة المشتركة بأن لجميع المؤسسات الأكاديمية مكتباتها التي يمكن أن تكون معروفة للمستجيبين ، ولهذا فإنه من الممكن لنسبة من المتلقين العاملين في البيئة الصناعية ( لا تتجاوز ١٥ ٪ ) أن يكونوا قد حرموا فرصة التعامل مع إحدى المكتبات المحلية . ويدل جدول ٤ / ١٢ والذي استقيت بياناته من الدراسة على أنه ربما كان لهذا الوضع أثره على تواتر البحث في الانتاج الفكرى .

جدول ٤ / ١٢ أثر للمكتبة على تواتر البحث في الانتاج الفكرى

الطريقة	وجود المكتبة ( ٪ )	غياب المكتبة ( ٪ )
الاتصال الشخصى	٣١ .	٣٤
البحث في الانتاج الفكرى	٤٥	٣٢

أما الاحتمال الآخر فيمكن أن يكون توافر الأشخاص الراغبين والقادرين على تقديم المعلومات بشكل أيسر منالا في البيئة الصناعية . ويشتمل جدول ٤ / ١٣ على تحليل للاتصالات الشخصية تبعا لما إذا كانت تتم مع زملاء المستجيبين أم مع أشخاص يعملون في مؤسسات أخرى ( مع استبعاد الاتصالات التي تتم مع المكتبيين ) .

جدول ٤ / ١٣ تحليل الاتصالات الشخصية

من تم الاتصال به	البيئة الصناعية	البيئة الأكاديمية	المجموع الجزئى
زميل	٩٨ ( ٣٣ )	٢٦ ( ٥٠ )	١٢٤ ( ٣٥ )
في مؤسسة أخرى	٢٠٢ ( ٦٧ )	٢٦ ( ٥٠ )	٢٢٨ ( ٦٥ )
المجموع الجزئى	٣٠٠ ( ١٠٠ )	٥٢ ( ١٠٠ )	٣٥٢ ( ١٠٠ )

ومن الواضح أن الزملاء العاملين بنفس المؤسسة لم يجتذبوا الغالبية العظمى من الاتصالات الشخصية من جانب المتلقين العاملين في البيئة الصناعية ، ومن ثم فإنه ليس هناك من دليل على اعتبار توافر الأشخاص محليا أحد العوامل المؤثرة في اختيار الوسيلة . فهل من المحتمل أن تكون نوعيات المعلومات المطلوبة في كل من البيئتين مختلفة ، ولذلك اتجه المستجيبون العاملون في البيئة الصناعية صوب الاتصالات الشخصية في مؤسسات أخرى ، بينما اتجه الأكاديميون نحو البحث في الانتاج الفكرى ؟ وقد تم تصنيف المعلومات التي يتم البحث عنها ، ونقدم في جدول ٤ / ١٤ نسبة التقارير الأكاديمية الى التقارير الصناعية في كل فئة ، ونسبة البحث في الانتاج الفكرى إلى الاتصالات الشخصية في كل من البيئتين .

جدول ٤ / ١٤ المعلومات المطلوبة والبحث في الانتاج الفكري

المعلومات المطلوبة	الأكاديميون (%)	الانتاج الفكري (%)
النظرية أو المفاهيم أو الرياضيات	٦٦	٥٥
المركبات أو الخصائص المبدئية	٢٨	٦٧
عيوب المعادن والتآكل والحماية	١٩	٥٦
الاقتصاد والتكاليف والاحصاء	١٨	٣٧
طرق الانتاج أو التجهيز	١٦	٥٤
الاختبار والتحليل والفحص والضبط	١٥	٥٩
استخدام المعادن	١٢	٥١
الأجهزة	٩	٤٦

وبين عمود الأرقام الأول في هذا الجدول أن نسبة اهتمام الأكاديميين إلى اهتمام العاملين في قطاع الصناعة تختلف بشكل ملحوظ تبعاً للموضوع ، إلا أن العمود الثاني لا يدل على ارتباط البحث في الانتاج الفكري بهذا الاختلاف .

وهناك عوامل أخرى محتملة يمكن أن يكون لها أثرها في الوسيلة المتبعة في البحث عن المعلومات ، كالمهدف الزاهن للمتلقي ( كمدى إلحاح الحاجة إلى المعلومات مثلاً ) وحالته المعرفية ( هل يبحث عن المعلومات في نطاق تخصصه أم خارج مجال التخصص ؟ ) وموقفه بوجه عام تجاه مختلف القنوات والمصادر . ولا تقدم دراسة معلومات المعادن البيانات المناسبة لاستكشاف هذه الاحتمالات .

أوضحنا حتى الآن كيف يتم التحليل بالتعرف على أوجه الارتباط بين كل اثنين من المتغيرات . وربما يتبين لنا أن المتغير ( وليكن الوسيلة المستخدمة مثلاً ) يبدو مرتبطاً بالمتغير ٢ ( وليكن البيئة المؤسسية ) وكذلك بالمتغير ٣ ( وليكن أعلى المؤهلات الأكاديمية مثلاً ) . لكن هل كل من المتغير ١ والمتغير ٢ مستقل كل منهما عن الآخر ؟ هنا يمكن للارتباط بالمؤسسات أن يكون ببساطة انعكاساً لحقيقة احتمال أن يكون الأكاديميون أعلى تأهيلاً من الصناعيين ؟ ولاختبار ذلك ، علينا أن نجري تحليلاً للكشف عن ارتباط التأهيل في مختلف بيئات المؤسسات . والبيانات اللازمة لهذا التحليل غير متاحة في تقرير دراسة معلومات المعادن ، ولذلك فإننا سوف نستخدم مثلاً آخر من لازارسفيلد ( 1972 ) Lazarsfeld .

تم تقسيم مجموعة من المزارعين في الولايات المتحدة الأمريكية تبعاً لاتجاهاتهم نحو العمل إلى ثلاث فئات ؛ اتجاهات مرتفعة واتجاهات متوسطة واتجاهات منخفضة . وتبين من دراسة ممارساتهم الزراعية أن المزارعين ذوي الاتجاهات المرتفعة نحو العمل يعملون إلى حد ما أكثر من غيرهم لاستخدام جهاز ثنائي الصبغ لزراعة الذرة ( جدول ٤ / ١٥ ) ؛ وتمثل الأرقام الواردة بين الأقواس النسب المئوية ) .

وقد انتهى التحليل وفقاً لمساحة المزرعة إلى النتائج الواردة في جدول ٤ / ١٦ . وهنا يتضح أن جهاز زراعة الذرة المستخدم كان يتوقف على مساحة المزرعة ، حيث يستخدم الجهاز ثنائي الصبغ بكثرة

كما اشتهر أيضا بأنه الأكثر ملاحة بالنسبة للمزارع الصغيرة ، أما الجهاز رباعي الصف فكان يعتبر ملائما للمزارع الكبيرة . فهل كان الاتجاه نحو العمل مستقلا عن هذا العامل ؟

جدول ٤ / ١٥ علاقة الاتجاه نحو العمل باستخدام أجهزة الزراعة  
ثنائية الصف ورباعية الصف

الاتجاه نحو العمل =	مرتفع	متوسط	منخفض
جهاز الزراعة ثنائي الصف	٣٨ (٥٧)	٦٤ (٤٩)	٢٥ (٤٧)
جهاز الزراعة رباعي الصف	٢٩ (٤٣)	٦٥ (٥١)	٢٨ (٥٣)
المجموع	٦٧ (١٠٠)	١٢٩ (١٠٠)	٥٣ (١٠٠)

جدول ٤ / ١٦ التحليل وفقا لمساحة المزرعة

الجهاز	أقل من ٦٠ فدانا	٦٠ فدانا فأكثر
جهاز ثنائي الصف	٨٣ (٧٢)	٤٤ (٣٣)
جهاز رباعي الصف	٣٣ (٢٨)	٨٩ (٦٧)
المجموع	١١٦ (١٠٠)	١٣٣ (١٠٠)

ويتبين لنا في جدول ٤ / ١٧ أن المزارعين ذوى الاتجاهات المرتفعة نحو العمل ، في المزارع الصغيرة هم أقل الفئات ميلا لاستخدام الجهاز ثنائي الصف ، بينما هم في المزارع الكبيرة أكثر الفئات ميلا لاستخدامه . وكان المزارعون منخفضو الاتجاه نحو العمل ، في جميع الحالات ، هم أكثر الفئات استخداما لأنسب أجهزة الزراعة لمساحة مزارعهم . ويتضح من ذلك أن الانخراط المفرط في العمل يحول دون التقدير السليم .

جدول ٤ / ١٧ الاتجاه نحو العمل وفقا لمساحة المزرعة واستخدام أجهزة الزراعة

الجهاز	أقل من ٦٠ فدانا			٦٠ فدانا فأكثر		
	مرتفع	متوسط	منخفض	مرتفع	متوسط	منخفض
جهاز ثنائي الصف	٢٣ (٦٢)	٣٩ (٧١)	٢١ (٨٧)	١٥ (٥٠)	٢٥ (٣٤)	٤ (١٤)
جهاز رباعي الصف	١٤ (٣٨)	١٦ (٢٩)	٣ (١٣)	١٥ (٥٠)	٤٩ (٦٦)	٢٥ (٨٦)
المجموع	٣٧ (١٠٠)	٥٥ (١٠٠)	٢٤ (١٠٠)	٣٠ (١٠٠)	٧٤ (١٠٠)	٢٩ (١٠٠)

#### ١٠/٤ تطوير المؤشرات والأدلة :

غالباً ما تسم البيانات الأولية التي يتم تجميعها في دراسة الاتصال الاعلامي بالوضوح والتحديد الدقيق ؛ فهي تتعلق بوثيقة بعينها أو إحدى المؤسسات أو أحد المصادر الشخصية . . الخ . وأحياناً ما يكون تصنيف استجابة معينة في إحدى الفئات ، غامضاً إلى حد ما ، كما هو الحال في أى محاولة للتصنيف . إلا أننا قد رأينا فعلاً أنه لكي يكون من الممكن تعميم النتائج خارج نطاق الموقف المعين الذي تمت دراسته ، فإننا قد نحتاج لتصنيف المتغيرات بطرق قد لا تتوافر لها مقومات الوضوح والتحديد الدقيق . فقد أشرنا على سبيل المثال لبعض خصائص الرسائل التي يمكن أن تفيد في التحليل ، كمدى الاعتقاد ، أو موقعها على مقياس متدرجة محددة الطرفين مثل المجرى / المحسوس ، والنظري / العمل ، والتمهيدى / المتقدم ، والعام / المفصل . ولا يمكن الحصول على تصنيفات أو تقسيمات قوية مطردة من هذا النوع باستجواب المصادر أو المتلقين ؛ فإذا سألنا على سبيل المثال : « إلى أى حد تسم هذه الرسالة بالتعتقد ؟ » فإنه من الممكن أن يكون لكل مستجيب معياره الخاص بالتعتقد .

ولا يمكننا أيضاً أن نسأل : « إلى أى حد يمكن قراءة هذا النص ؟ » وإننا علينا أن نضع مؤشراً أو دليلاً للانقرائية ، وقد سبق أن أشرنا في هذا الفصل لمقاييس فراى وفليش Fry and Flesch للانقرائية . والأساس الذي يبنى عليه هذا المنهج هو اختيار الخصائص التي يمكن ملاحظتها بطريقة موضوعية ، والتي نرى أنها تميز عن الخاصية النوعية التي نهتم بها . وتعتمد مقاييس الانقرائية على خاصيتين ، وهما طول الكلمة وطول الجملة . وننظر لكل من هذين المتغيرين باعتباره « مؤشراً » للانقرائية ، بينما تربط المعادلات بينها في « مؤشرات indexes » الانقرائية .

وهناك مجموعة أخرى من الفئات غير الواضحة ، سبقت الإشارة إليها ، وهى مجموعة « الأدوار الاتصالية » التي يمكن نسبتها للبشر ، كالوسيط ، وهرمة الوصل أو الرابط ، وضابط الاتصال ، والمنعزل ، ومتمتع الاتصالات ، والمصدر ، ووسيط القناة ، والمتلقى . وقد تم تعريف السادن getekeeper ، بطريقة موضوعية ، في دراسة آلن (1970) Allen باعتباره الشخص الذي يلجأ إليه الآخرون من العاملين في نفس المختبر للمناقشات التقنية بكثافة تتجاوز المتوسط العام ، والذي يتجاوز إطلاعه على الدوريات المهنية المتوسط ، والذي تتجاوز اتصالاته الشخصية خارج المختبر المتوسط أيضاً (وكان « ما يتجاوز المتوسط » في كل حالة من الحالات يتم تحديده كمياً) . وبذلك أمكن التعبير عن فكرة « السادن » بمؤشر يتكون من الجمع بين ثلاثة مؤشرات محددة يمكن قياسها .

هذا ، وقد وضع هاجستروم Hagstrom (1966) تقسيماً للعلماء كهارسين للاتصال ، ويمكن النظر إلى هذا التقسيم باعتباره سلسلة من الفئات التي تحتاج إلى مؤشرات موضوعية :

١ - المستولون العلميون Scientific stateemen : وهم مشاهير العلماء الذين أسهموا بشكل واضح في مجال تخصصهم في الماضي ، وتكاد اتصالاتهم تقتصر أساساً في الوقت الراهن ، على المتخصصين في المجالات الأخرى وغير العلماء . ومن المحتمل أن تكون اتصالاتهم غير الرسمية في مجال تخصصهم أقل مما كانت عليه من قبل .

٢ - القادة المفرغون Highly involved leaders : وهم من يشاركون بكثافة في مختلف قنوات الاتصال ، الرسمية وغير الرسمية ، في مجالات تخصصهم . والجانب الأكبر من وقتهم متاح تشغله الأسفار

واللقاءات والمؤتمرات والمهام المهنية ... إلخ . وهم يكرسون الجانب الأكبر من وقتهم للاتصال بحيث لا ينفقون في البحث نفسه إلا القدر الضئيل .

٣ - القادة غير الرسميين Informal leaders : وهم من يركزون على الاتصالات الشخصية دون الرسمية ، فهم يتزاورون ، ويتراسلون ، ويناقشون الأعمال العلمية في أقسامهم ، إلا أنهم يتجنبون الأنشطة الرسمية للجمعيات العلمية . وهؤلاء لا يميلون للاطلاع على الإنتاج الفكري في مجالات تخصصهم .

٤ - موجهو الطلبة Student-oriented leaders : وهؤلاء قليلو الاتصال إلى حد ما بزملائهم ، إلا أنهم ينفقون جانباً كبيراً جداً من وقتهم مع طلبتهم . وغالباً ما يحافظون على صلاتهم بالطلبة السابقين . وينظر إليهم في بعض الأحيان باعتبارهم زعماء « مدارس » تضم كلا من الطلبة السابقين والطلبة الحاليين ، وتعتبر عن وجهات نظرهم المتميزة .

٥ - علماء الطلبة Student-oriented scientists : وهم فئة أقل بروزاً ، لا يذكرون بجهودهم هم ، وإنما بجهود تلاميذهم الذين يمثلون حلقة الوصل الرئيسية بينهم وبين الأوساط العلمية .

٦ - العلماء المحليون ( داخل القسم الواحد Intradepartmentally oriented ) : وهؤلاء يفتقرون إلى المكانة البارزة اللازمة للاتصال بالعلماء خارج أقسامهم ، ويعتمدون على زملائهم في نفس القسم في الاتصال وتضاهي الجهود على السواء . كما أنهم يعتمدون في الواقع على غيرهم في القسم للمعاونة في نشر البحوث .

٧ - المنعزلون المنتجون Productive isolates : وعادة ما يكون هؤلاء من لا يجلبون من يشاركونهم التخصص البحثي في أقسامهم . وهم يشعرون بالعزلة فقط فيما يتعلق بالمناقشات غير الرسمية ، ويفيدون من المصادر الرسمية بكثافة .

٨ - المنعزلون غير المنتجين Non-productive isolates : ما لم يكن التخصص هو سبب العزلة ، فإن ذلك يمكن أن يكون دليلاً على أن العالم في سبيله للتحويل عن البحث إلى اهتمامات أخرى كالتي تدريس مثلاً .

٩ - العلماء الهامشيون Marginal scientists : وهؤلاء يمارسون البحث اسماً فقط ، ويتصلون بكثافة واضحة بغير العلماء . وعلى عكس « المستقلين العلميين » والذين يتصلون أيضاً بغير العلماء ، فإن أعضاء هذه الفئة لا يتمتعون بسمعة راسخة في مجالهم . ويسلدون وكأنهم يقلعون المشورة أو يعملون على تبسيط تخصصاتهم لأجل الحصول على اعتراف لم يُمنحوه في مجالهم .

وقد أراد لازار سفلد ورفاقه Lazarsfeld et al. (1955) تقسيم العلماء المتخصصين في العلوم الاجتماعية على أساس « التفوق أو البروز eminence » ووضعوا مؤشرين لذلك على النحو التالي :

مؤشر مراتب الشرف :

١ - الحصول على دكتوراه الفلسفة .

٢ - نشر ثلاثة أبحاث أو أكثر .

٣ - شغل منصب في إحدى الجمعيات المهنية .

٤ - العمل كمستشار .

## مؤشر الإنتاجية :

- ١ - كتابة أطروحة .
- ٢ - نشر بحث واحد أو أكثر .
- ٣ - تقديم ثلاثة أبحاث أو أكثر في المؤتمرات .
- ٤ - نشر كتاب .

وقد تبين أن كلا من هذين المؤشرين يتفان تمام الاتفاق مع التقدم الأكاديمي المفضى إلى الأستاذية .

هذا وقد سبق لنا أن أشرنا فعلا إلى نوع آخر من المتغيرات الكامنة *implicit* ، وهو الاتجاه نحو العمل بالنسبة للمزارعين . ولم يفصح التقرير الموجز الذى أشرنا إليه عن الطريقة التى تم بها وضع المؤشر . إلا أن لدينا تقريرا كاملا عن الطريقة التى اتبعها روزنبلم و وولك ( Rosenbloom and Wolek ( 1987 فى وضع مؤشر *Index* لفكرة « التوجه المهني » ، ونعرض لذلك تفصيلا .

## ١١ / ٤ التوجه المهني وقنوات المعلومات :

اعتمدت دراسة روزنبلم و وولك على بيانات تم تجميعها بواسطة استبيانات يجيب عليها من شملتهم الدراسة . وقد أرسلت هذه الاستبيانات إلى ٢٠٠٠ مهندس وعالم فى ثلاث عشرة مؤسسة تابعة لأربع شركات صناعية كبرى فى الولايات المتحدة الأمريكية . وقد اختبرت المؤسسات اختبارا عمديا ، إلا أنه قد قصد هذه المؤسسات تغطية عدة قطاعات صناعية . وقد تم فى كل مؤسسة توزيع استبيان على جميع « المهنيين العاملين فى مجال البحوث والتطوير ، أو من يعملون مباشرة فى المرحم التنظيمي » ( وقد تم تحديد هؤلاء اعتيادا على القوائم التى قدمتها المؤسسات ) . وقد بلغ مجموع الاستبيانات الموزعة ٢٩٠٠ استبيانا كما بلغت نسبة الاستجابة الاجمالية ٧١٪ ( وتصل هذه النسبة إلى ٨٠٪ باستبعاد إحدى المؤسسات ذات الاستجابة المنخفضة ) .

وكان هذا الاستبيان قد صمم فى الأساس للدراسة سابقة لـ ٤٣٠ مستجيبا ، كما أنه فى تلك المرحلة كان قد سبق اختباره على عينة صغيرة ، كما أعيد اختياره أيضا فى مقابلات أجريت بعد المسح . وقد تعرض النص المنقح المستخدم فى المسح ، الذى تعرض لتقريره ، للاختبار المسبق والاختبار اللاحق . ولهذا فقد انصرف جزء كبير من الجهد فى التأكد من أن الأسئلة يمكن فهمها .

وكان الاستبيان يتكون من ثلاثة أجزاء ، وكان الجزء الأول يبدأ بسؤال : « نرجو التفكير فى آخر مرة حصلت فيها على معلومات ، تبين فعلا أنها مفيدة فى عملك ، من مصدر آخر خلاف المقررين إليك من الزملاء . » ثم يرد بعد ذلك إثنا عشر سؤالاً تستكشف جوانب هذه الواقعة : ما إذا كان قد تم التحقق من الحاجة إلى المعلومات قبل تلقيها ، وإذا كانت الإجابة بالإيجاب ، فما الغرض الذى من أجله تم البحث عن المعلومات ، وإذا كانت الإجابة بالسلب ، فما هى المناسبة التى أثارت الاهتمام بها ، والقناة التى صادف فيها المتلقى مادة المعلومات لأول مرة ، وطبيعة المصدر المباشر ( ما إذا كان راوية شفويا أم مؤلف وثيقة ) ، وإذا كانت المعلومات قد جاءت عن طريق وسيط لا بالشكل المباشر ، فما هى القناة التى وردت عن طريقها ، والمجال الموضوعى المحدد للمعلومات ، ونوعية المهمة العملية التى كانت مفيدة لها ،

والمهمة التي استخدمت فيها فعلا ( مملكة بثلاثة أسئلة ) ، والشكل الأساسي الذي أثرت به المعلومات في عمل المستجيب .

أما الجزء الثاني من الامتحان فيستفسر عن المستجيب وبيته ؛ المسمى الوظيفي ، والعمر ، والمدة التي قضاها في الوظيفة الحالية ، والمهنة ، وأعلى مستوى تعليمي حصل عليه ، وعدد اجتبهات الجمعيات التي حضرها خلال العام الأخير ، وعدد الدورات التي يطلع عليها بانتظام ، وعدد المطبوعات التي نشرها أو براءات الاختراع التي سجلها خلال السنوات الخمس الأخيرة . أما الجزء الثالث فقد طلب من المستجيب تسجيل موافقته أو اعتراضه ( على مقياس من خمس درجات ) على سلسلة من العبارات حول العمل المهني ( مثل : « إن التخصص المتمكن مشغول إلى الحد الذي لا يعقل معه أن تتوقع منه تخصيص أكثر من ٥٪ من وقته لتنمية وتطوير معلوماته العلمية أو مهاراته التقنية » . كذلك طلب منه أيضا بيان وظائف ثلاثة من الأشخاص الذين أثروا في نشاطه ( تقييم « جماعته المرجعية » ) وإلى أي مدى يعتبر نفسه متخصصا بالنسبة لزملائه في العمل . وكان الاستبيان غاية في الإحكام ، حيث كان كل سؤال تقريبا يقدم قائمة تضم ما بين سبع وعشر فئات ( بما في ذلك فئة أخرى ) يختار المستجيب من بينها واحدة .

وكانت واقعات الاتصال التي وقع عليها الاختيار حديثة بشكل عام ( ٤٠٪ حدث في غضون اليومين الأخيرين ، و ٦٠٪ في غضون أسبوع ، و ٨٠٪ في غضون ثلاثة أسابيع ) . وكان هناك بعد فترة الأسابيع الثلاثة تمييز واضح للذكر الانتاج الفكري كمصدر ، وابتعاد عن الوسائل المحلية الشفوية غير الرسمية ، ولهذا الظاهرة دلالتها بالنسبة للاعتماد على الوصف الراجع للمواقف التي تقادمت إلى حذما .

وفي تقديمهما لنتائجها الأساسية جمع روزنبوم وولك بين إجابات عدد من الأسئلة على النحو التالي :

#### السؤال ٢٠ : المهنة .

١ - مبرمج ، مهندس كهربائي أو ميكانيكي أو تعديني أو أي مهندس آخر = مهندس .

٢ - كيميائي ، رياضي ، فيزيائي ، فلزائي ، أو أي عالم آخر = عالم .

#### السؤال ٢١ : الفئات والمصادر :

١ - المحادثة ، بالهاتف أو بالالتقاء بشخص في نفس المؤسسة = اتصال شخصي محلي .

٢ - نفس الطريقة مع شخص في مكان آخر في نفس الشركة = شخصي على مستوى الشركة .

٣ - نفس الطريقة مع شخص من خارج الشركة ، من شركة أخرى أو جامعة أو هيئة حكومية ... إلخ = شخصي خارجي .

٤ - تقرير صادر عن نفس الشركة = وثائقي على مستوى الشركة .

٥ - المجلات المهنية ، وكتالوجات الموردين ، والتقارير الصناعية من خارج الشركة = وثائقي تجاري .

٦ .. الكتب والمقالات ويحدث المؤتمرات = وثائقي مهني .

#### السؤال ٢٢ : مناسبة تلقي المعلومات :

١ - أثناء البحث عن شيء = محدد = بحث محدد .

٢ - أخبرني شخص ما ، مراجعة الانتاج الفكري الجاري = هناك من أشار به .

٣ - أثناء المراجعة العامة ، محاولة التعرف على مجال جديد = التمكن العام .  
ثم قاما بعد ذلك بجدولة النسب المثوية ( جدول ٤ / ١٨ ) . وتدل هذه النتائج على أن العلماء ، بالمقارنة بالمهندسين ، قد استخدموا القنوات الشخصية في حالات قليلة ( ومن ثم اعتمدوا كثيرا على الوثائق ) كما استخدموا مصادر الشركة في حالات قليلة ( وبذلك اعتمدوا كثيرا على المصادر الخارجية ) كما أنهم كانوا أقل اهتماما إلى حد ما بعمليات البحث المحددة ، فضلا عن أنهم كانوا أكثر اهتماما بتمكّنهم العام .

جدول ٤ / ١٨ القنوات المستخدمة من جانب العلماء والمهندسين

المهنة	العلماء	المهندسون
شخصي على	١٨	٢٥
على مستوى الشركة	٩	٢٦
خارجي	١٦	١١
وثائقي على مستوى الشركة	٦	١٢
تجاري	٩	١١
مهني	٤٢	١٥
مجموع الشخصي	٤٣	٦٤
مجموع مستوى الشركة	٣٣	٦٣
البحث المحدد	٤٢	٥٣
أشير به	٣٣	٣٠
التمكن العام	٢٥	١٧

وقد طور روزنبوم وولك التمييز بين العلماء والمهندسين إلى فكرة « التوجه المهني / العمل » ، واستخدما أربعة مؤشرات لهذا التوجه ، وأولها العالم / المهندس كما سبق تصنيفهما . أما المؤشر الثاني فكان مكان العمل ، وما إذا كان « مختبرا مركزيا » ( أقوى انجذابا نحو البحث ) أم « قسما عمليا » . أما المؤشر الثالث فكان يعتمد على إجابات السؤال الخاص بالمهمة التي استخدمت فيها المعلومات المتلقاه ، وقد تم تصنيف الإجابات بطريقة وظيفية في ثلاث فئات ؛ بحث أو تطوير أو تصميم . وكان المؤشر الرابع يعتمد على الجزء الثالث من الاستبيان والخاص باستجابات من شملتهم الدراسة للبراهات المتعلقة بالعمل المهني وتأثيرات « الجماعة المرجعية » . هذا بالإضافة إلى اعتماده على مستوى التعليم الرسمي ، ومدى حضور اللقاءات المهنية ، وعدد النوريات التي يتم الاطلاع عليها ، وعدد البحوث المنشورة ، حيث تم الجمع بين كل هذه العوامل لتقديم ما يسمى « مؤشر التوجه المهني » .

وقد استطاع الباحثان بعد ذلك تصنيف ١١٠ مستجيبين في فئة « أعلى توجه مهني » ( وتضم العلماء العاملين في البحث في المختبرات المركزية ذوى المؤشر المرتفع ) و ١٧٨ مستجيبا في فئة « أعلى توجه عمل » ( وتضم المهندسين العاملين في التصميم في الأقسام العملية ذوى المؤشر المنخفض ) . وتم اعداد جدول ٤ / ١٩ هؤلاء المستجيبين البالغ عددهم ٢٨٨ مستجيبا .



جدول ٤ / ١٩ التوجهات المهنية

العمل	المهنة	الفئة
٢٧	١٠	شخصى محل
٣٠	٥	على مستوى الشركة
١٢	٢٦	خارجى
١١	٦	وثائقي على مستوى الشركة
١١	٧	تجارى
٩	٤٦	مهنى
٦٩	٤١	مجموع الشخصى
٦٨	٢١	مجموع مستوى الشركة

وكانت أوجه الاختلاف بين استخدام القنوات الشخصية واستخدام مصادر الشركة أكثر وضوحاً ، وبذلك استطاع رونيوم و وولك وضع تصنيفات هامة للقنوات بالإضافة إلى مؤشر يحدد خصائص فئة معينة من البشر ( العلماء والمهندسون العاملون في قطاع الصناعة ) وإبراز كيفية ارتباط التوجه الشخصى باستخدام القنوات . أما الانتقاد البسيط الذى يمكن أن يوجه لهذا الجهد هو أن مؤشر التوجه قد اعتمد ، بشكل محدود جداً ، على استخدام القنوات ( حضور اللقاءات المهنية والدوريات التى يتم الاطلاع عليها ) ولذلك فإن الفئتين غير مستقلتين تمام الاستقلال .

#### ١٢/٤ استخدام الوثائق المتوافرة :

قدما فعلا بعض أمثلة تجميع البيانات ، إلا أننا نود الآن استعراض سبل الحصول على البيانات المتصلة بوقائع الاتصال بشيء من التفصيل :

- ١ - بالنظر فى الوثائق المتوافرة وخاصة بتداول المعلومات : كشراء المطبوعات أو استعارتها ، والاستفسارات التى يجب عليها ، والاستشارات التى تقدم ، والكتب التى تؤلف أو تقرأ ، وعمليات البحث على الخط المباشر التى تتم ، والمحادثات التى تكتب أو ترد ، واللقاءات التى يتم حضورها ... إلخ .
  - ٢ - أن يطلب من البشر الإجابة على استبيانات محكمة تغطى أنشطتهم المعلوماتية .
  - ٣ - بواسطة المقابلات الموجهة مع البشر .
  - ٤ - أن يطلب من البشر الاحتفاظ بسجلات شخصية للأنشطة الاتصالية ( كالمذكرات أو اليوميات أو أشرطة التسجيل ... إلخ ) .
  - ٥ - بالملاحظة الفعلية للبشر وهم يمارسون الاتصال العلمى .
- وسوف نركز فى هذا القسم على استخدام الوثائق أو السجلات المتوافرة .

ومن الممكن تسجيل التصرفات المتصلة بالاتصال العلمى بواسطة المؤسسات التى تقوم بدور القنوات كالمكتبات ومحلات بيع الكتب ، ومرافق المعلومات ، والخدمات الاستشارية ، والمؤسسات الوراقية ، ومنظمى المؤتمرات ، وأرشيفات المراسلات . . . وكذلك بواسطة الأفراد فى اليوميات ، والاستشهادات الرجعية ، ونظم التسجيل الشخصية . ولا تقدم مثل هذه التسجيلات فى أغلب الأحيان أكثر من مجرد ربط رسالة بعينها ( مطبوع ، أورد على استفسار ، أو محاضرة ، أو خطاب . . . إلخ ) بمحتلي بعينه : رسالة ومتلقى كانا على اتصال . وتدل الرابطة ، كما يمكننا أن نستنتج ، إن أردنا ، على أن الاتصال قد أسفر عن نقل معلومات ما غير محددة . ومن الممكن فى بعض الأحيان ، بتتبع سلسلة من التسجيلات ، الخروج بدليل أقوى على الواقعة ؛ فمن الممكن لقالة مسجلة فى الاعارة أن تنتهى إلى استشهاد مرجعى فى بحث يكتبه المتلقى ، كما يمكن لخطاب وارد أن يناقش مضمونه فى الرد عليه ، كما يمكن للمذكرات اليومية أن تسجل انطباع المتلقى عن إحدى المواد التى عرضها التلفزيون .

ولا تشتمل السجلات نفسها فى العادة على الرسائل الفعلية ( وملف المراسلات استثناء ) ، ومن ثم فإنه لا بد من إجراء المزيد من الدراسات لتحديد خصائص هذه الرسائل إذا دعت الحاجة . كذلك يمكن لمؤسسات القنوات الاحتفاظ ببعض البيانات الشخصية عن المصادر أو المتلقين فى سجلاتها ، إلا أن هذه البيانات قد لا تكون ملائمة لاحتياجات الباحث . وعادة ما تكون هناك بيانات قليلة عن البيئة . .

وهناك قصور خطير آخر يكتنف مثل هذه السجلات ، وهو أنها لا تشتمل إلا على تلك الوقائع التى تدعو الحاجة لتسجيلها لأغراض المؤسسة التى تقوم بدور القناة أو الفرد المعنى ؛ فالمكتبة تسجل الاعارات الخارجية إلا أنها لا تسجل وقائع الاطلاع الداخلى ، كذلك يمكن لمرقعى المعلومات أن يكتفى فقط بتسجيل الاستفسارات « الهامة » ، كما أن منظمى المؤتمرات يمكن أن يسجلوا من حضر المؤتمر ، إلا أنهم قد لا يسجلون أى المحاضرات استمع إليها كل فرد من الحضور . هذا بالإضافة إلى أن المؤلف لا يستشهد إلا ببعض المطبوعات التى اطلع عليها فقط ، وربما يستشهد بمطبوعات لم يطلع عليها . . . إلخ .

وسجلات الإفادة محدودة من ناحيتين أخريين ؛ فهى أولا تقتصر فقط على المتلقين الذين أفادوا بشكل مناسب من إحدى القنوات ، ويمكن لهذه الفئة أن تكون عينة غير ممثلة للمجتمع الذى نحتاج إلى بيانات عنه ، كما أنها حتى بالنسبة لهذه العينة لا تسجل إلا تلك الوقائع المتصلة بتلك القناة بوجه خاص ، ولا تقدم أى دليل على أية أنواع أخرى من واقعات الاتصال .

وكأمانة للاعتداع على الوثائق أو السجلات المتوافرة سوف نلقى نظرة على بعض الدراسات ذات المجالات المتباينة ؛ فهناك ثلاث دراسات تستكشف عينات وطنية من واقعات الاتصال العلمى ، ودراستان تحللان السجلات المتصلة بمؤسسات بعينها ، ودراسة واحدة تركز على السلوك الاتصالى لفرد واحد .

#### ١/١٢/٤ المثال أ :

على مدى ثلاثة أشهر فى عام ١٩٧٥ ، قام باور (Bower (1976 بتحليل كل سادس طلب إعارة بريدى خاص بالدروريات يرد إلى قسم الاعارة بالمكتبة البريطانية BLD<sup>(٥)</sup> ، وذلك وفقا لاسم الدورية ،

(٥) تشير اسم هذه المؤسسة فى ديسمبر ١٩٨٥ إلى مركز الامداد بالوثائق بالمكتبة البريطانية ( BLDSC ) British Library Document Supply Centre . ويتلقى هذا المركز يوميا حوالى أحد عشر ألف طلب ، معظمها فى المطابع والجامعة ( ٧٧ ٪ ) و ١٢ ٪ منها فى المطابع الاحصائية ، و ٧ ٪ فى الاستشارات ، و ٤ ٪ فى الموضوعات الأخرى . ويتم تلبية حوالى ٨٥ ٪ من هذه الطلبات اعتمادا على مفتحات المركز ، وأكثر من ١٠ ٪ اعتمادا على المكتبات البريطانية الأخرى المتعاونة معه . ( المرسوم ) .

وتاريخها ، ولغتها ، ونوعية المؤسسة الطلابية ( أكاديمية ، حكومية ، صناعية ، أجنبية ، أخرى ) ووفقا للمجالات الموضوعية العريضة ( علوم / ثقافة ، علوم اجتماعية ، إنسانيات ، أخرى ) . وقد تم تسجيل أكثر من ٦٠٠٠٠ طلب لحوالى ١٥٠٠٠ دورية ، بمتوسط حوالى أربعة طلبات لكل دورية ، إلا أن التوزيع كان في غاية الانحراف ؛ فقد استأثر حوالى ثلث الدوريات بشاين بالية من الطلبات . وكان هذا الثلث يشكل ١٠٪ فقط من الدوريات الجارية التى تحصل عليها المكتبة ، و ٥٪ فقط من مجموع الدوريات التى تقتنيها . وقد حلل تقرير الدراسة الطلبات وفقا للغة ( وكان نصيب الدوريات الانجليزية ٨٧٪ من الطلبات ) ، ووفقا للتاريخ حيث تبين انخفاض الطلب مع تقدم العمر :

السنة	١٩٧٥	١٩٧٤	١٩٧٣	١٩٧٢	١٩٧١	١٩٧٠	١٩٦٩-١٩٦٠	١٩٥٩-١٩٣٠	١٩٠٠-١٩٢٠	١٩٠٠ >
%	٢	٧٥	١٢	٧	٦	٥	٢٦	١٤	٢	١

أما التقسيم الوحيد للمتلقين فكان وفقا لطبيعة المؤسسة ، وقد تم تحليل الطلبات وفقا لنوعية المؤسسة والمجالات الموضوعية ( جدول ٤ / ٢٠ ) .

جدول ٤ / ٢٠ التحليل وفقا لصفات المؤسسات والتخصصات الموضوعية

المجال الموضوعي	المؤسسات	الأكاديمية %	الحكومية %	الصناعية %
العلوم / الثقافة	٧٤	٨٥	٩٤	
العلوم الاجتماعية	١٨	١١	٥	
الإنسانيات وأخرى	٨	٤	١	
	١٠٠	١٠٠	١٠٠	

هل لتنتائج هذه الدراسة أهمية تتجاوز قيمتها المحتملة بالنسبة لإدارة قسم الاعارة بالمكتبة البريطانية ؟ فهى توضح ولا شك نوعيات نمط التوزيع ( وفقا لعناوين الدوريات ووفقا للغة ووفقا للتاريخ ) والتي تتكرر في جميع تحليلات الافادة من الدوريات ، وهى بذلك تقدم مؤشرا عاما لتفضيلات المستفيدين . ولكن ، هل يمكن القول بأن هذه الأنماط تعبر عن الافادة في المملكة المتحدة ككل ؟ ولا يمكننا القول جديلا :

- ١ - أن الطلب على مقتنيات قسم الاعارة بالمكتبة البريطانية من جانب كل مؤسسة من المؤسسات يعتبر عينة ممثلة للافادة من الدوريات في تلك المؤسسة .
- ٢ - أن المتلقين في المؤسسات المستعرة عينة ممثلة لكل القراء البريطانيين للدوريات التى يمكن اقتناؤها في قسم الاعارة بالمكتبة البريطانية ، ولهذا .
- ٣ - فإن الطلب على مقتنيات قسم الاعارة بالمكتبة البريطانية يمثل الاطلاع على مثل هذه الدوريات في المملكة المتحدة .

والافتراض (٢) معقول ظاهرا إلا أنه بحاجة إلى برهان ، أما الافتراض (١) فهو خطأ ولا شك ؛ فالمؤسسات بوجه عام تلجأ إلى تبادل الاعارة بين المكتبات للحصول على الوثائق الهامشية بالنسبة لمقتنياتها من المواد البؤرية والتي يتركز عليها الاهتمامات القرائية . وبدلا من (١) يمكن القول بأن :

- ٤ - الانتاج الفكرى الهامشى لكل مؤسسة هو الانتاج البؤرى لأخرى .  
٥ - يمكن للاجبال الوطنى للمطلبات الهامشية أن يساعد فى التقدير التقريبى لاجبال الطلاب البؤرية .  
وهذه الافتراضات مخدعة إلا أنها لم تختبر .

وبدل التحليل وفقا لتوعية المؤسسة فى مقابل التحليل وفقا للموضوع على أن توزيع الاهتمات الموضوعية يختلف تبعا لاختلاف نوعيات المؤسسات . وتؤكد الملاحظة العامة ذلك ، إلا أن النسب المتوية الموضحة لا يمكن إقرار صلاحيتها إلا إذا سلمنا بأنه من الممكن لجميع المتلقين المحتملين فى المجالات الموضوعية الثلاثة أن يبدوا رغبات على قدم المساواة ، تسفر عن طلبات للدوريات تقدم لقسم الاعارة بال مكتبة البريطانية ، وهو افتراض غير معقول بالإضافة إلى أنه لم يختبر .

#### ٤/١٢/٢ المثال ب :

قام كل من إيرل وفيكيرى (Earle and Vickery 1969) بتحليل عينة قوامها ١٠٪ من إنتاج المملكة المتحدة من الكتب والدوريات فى العلوم الاجتماعية عام ١٩٦٥ ، وذلك وفقا لفئات موضوعية عريضة ، كما تم تحليل جميع الاستشهادات المرجعية الواردة فى تلك العينة وفقا لفئات موضوعية عريضة ، ووفقا للشكل الورتاقى ، ودولة المنشأ ، واللغة ، والتاريخ ، وكان مجموع الوثائق المصدرية المستخدمة ٢٥٦ كتابا بالإضافة إلى أعداد ١٩٦٥ من ٧٥ دورية . وقد بلغ مجموع الاستشهادات المرجعية الواردة فى هذه المصادر ٢٣٠٠٠ استشهاد . وكانت أنساق التوزيع اللغوى والزمنى ووفقا للدوريات مشابهة إلى حد بعيد لتلك الأنماط الخاصة بتوزيع بيانات قسم الاعارة بال مكتبة البريطانية . وسوف نركز هنا على التحليل الموضوعى . حيث تم تقسيم الاستشهادات المرجعية وفقا لفئات موضوعية عريضة نسبيا ، كالسياسة ، والاقتصاد ، والتربية ، وعلم النفس الاجتماعى ، والقانون ، . . . الخ . وقد أجريت التحليلات فى اتجاهين ، وسوف نوضح ذلك معتمدين على موضوع « التربية » .

كان هناك فى الوثائق المصدرية التى كانت من نصيب قطاع التربية ٤٣٢٦ استشهادا مرجعيا ، وقد تم تصنيف ١٥٥٠ استشهادا من هذه الاستشهادات أيضا فى قطاع التربية . ومن الممكن التعبير عن هذه النتيجة بالقول بأن القدر الذى يبدو فيه موضوع « التربية » معتمدا على انتاجه الفكرى الخاص فى الاستشهاد المرجعى =  $1550 / 4326 = 36\%$  ( استشهاد مرجعى ذاتى ) . أما الموضوعات الأخرى المستشهد بها بشكل ملحوظ فى مصادر التربية فى هذه العينة فكانت السياسة (٢٠٧ استشهادا مرجعية) ، وعلم النفس (٤٦٤ استشهادا مرجعيا) ، والقانون (٣٣٥ استشهادا مرجعيا) ، والجغرافيا (١٩٦ استشهادا مرجعيا) . وبفضلا عن الـ ١٥٥٠ استشهادا مرجعيا إ ذاتيا بالانتاج الفكرى التربوى ، كانت هناك بعض المصادر التى صنفتم ضمن موضوعات أخرى فى العلوم الاجتماعية تشتمل أيضا على استشهادات مصنفة ضمن التربية ، وكان مجموع هذه الاستشهادات المرجعية ١٠٥ استشهادات . وبإمكاننا التعبير عن هذه النتيجة بالقول بأن القدر الذى يبدو به موضوع « التربية » مسها فى تكوين نفسه =  $1550 / (1550 + 105) = 94\%$  ( ويسمى بمدى التركيز على النفس <sup>(٥)</sup> self derivation فى

(٥) لمدى التفرغ أو التوصل . ( الترجمة ) .

البحث ) حيث يسهم بشكل محدود جدا في موضوعات العلوم الاجتماعية الأخرى . وقد أجريت تحليلات ماثلة لكل موضوع على حدة . وقد تبين على سبيل المثال أن مدى الاستشهاد المرجعي الذاتي في الاقتصاد ٣٨٪ بينما يبلغ تركيزه على نفسه ٦٢٪ ، أى أنه يسهم في موضوعات العلوم الاجتماعية الأخرى أكثر مما يسهم موضوع التربية .

نرى ، هل يمكن اتخاذ هذه النتائج مؤشرات صالحة لما بين الموضوعات من علاقات ، وبذلك تقدم دليلا على ما بين المصادر والمتلقين في العلوم الاجتماعية من علاقات موضوعية ؟ ( هذا مع مراعاة أن « المصدر » في مفهوم الاستشهاد المرجعي هو المتلقى في واقعة الاتصال . ) ويتوقف صلاحية هذه النتائج على مدى التسليم :

- ١ - بأن العينة كانت مثلة للتأليف في العلوم الاجتماعية في المملكة المتحدة .
- ٢ - أن حجم العينة كان كبيرا بشكل يكفى لتبرير التحليل المفصل ( وهناك شك في ذلك ) .
- ٣ - أن الاستشهاد المرجعي يبين نمط الاتصال بشكل يعتمد عليه . وسوف نناقش هذه النقطة الأخيرة في المثال التالي .

#### ٤/١٢/٣ المثال جـ :

أجرى فيكرى Vickers عام ١٩٦٩ مقارنة بين أربعة أنواع من مؤشرات الافادة من الدوريات العلمية للمملكة المتحدة ، وهى :

- ١ - الاستشهادات المرجعية لعينة من المؤلفين البريطانيين .
- ٢ - طلبات الحصول على وثائق من قسم الاعارة بالكتبة البريطانية ( والذى كان يعرف وقتئذ بالكتبة القومية للاعارة في العلوم والثقافة ) .
- ٣ - مقتنيات المكتبات البريطانية كما وردت في الـ *World List of Scientific Periodicals* .
- ٤ - عدد المواد التى تنشر سنويا في كل دورية .

وقد استخدمت المقارنة لاستكشاف بعض مظاهر التحيز المحتملة في كل مؤشر من المؤشرات . ولما كان النمط الوطنى الحقيقى للافادة من الدوريات العلمية غير معروف فإن تفسير النتائج لا يمكن أن يكون إلا تفسيراً تقريبياً أو مؤقتاً ، أما المقارنة فلإنها توحى بما يلى :

- ١ - أن مقتنيات المكتبة قد اقترحت كمؤشر على أساس أنه من الممكن لما مثله هذه المقتنيات من قرارات الشراء أن تطابق العادات القرائية للمستفيدين . إلا أن الـ *World List* قد لا تعطى صورة حقيقية لمقتنيات المكتبة الوطنية ، كما أنه من الممكن للتوزيع الموضوعى للدوريات بالمكتبات أن لا يكون مطابفاً تماماً للاهتمامات الموضوعية للمستفيدين ، وخاصة فيما يتعلق بتوافر الدوريات التقنية والطبية .
- ٢ - بدا الطلب على مقتنيات قسم الاعارة بالكتبة البريطانية ماثلا نحو الثقافة ، وذلك لتعويض أوجه القصور المحلية المشار إليها في (١) .
- ٣ - لم يكن مؤشر الاستشهاد المرجعي ملائماً نظراً لأن العلاقة بين الاستشهاد المرجعي والقراءة بدت متفاوتة من موضوع إلى آخر .

٤ - يعنى اتخاذ عدد المواد التى تنشر سنويا مقياسا للافادة من الدوريات تكافؤ فرص جميع المواد التى تنشر فى الافادة منها ، بينما يمكن لتوسط الاطلاع على المادة المنشورة أن يتفاوت من موضوع إلى آخر.

#### ٤/١٢/٤ المثال د :

أجريت تحليلات لسجلات الأسئلة المرجعية فى اثنتين من مكتبات شركات البترول فى المملكة المتحدة ؛ فقد قام كول (1985) Cole بدراسة ١٠٤ استفسارات قدمت لمكتبته على مدى تسع سنوات . وكانت الاستفسارات مقدمة من ١٧١ عضوا من العاملين بالشركة موزعين على النحو التالى :

الأسئلة :	١	٢	٣	٤	٥	أكثر من ٥
العاملون :	٩٣	٣١	١٧	١٢	٥	١٣

ولم يقدم تقرير الدراسة ما يدل على ما إذا كان جميع العاملين البالغ عددهم ١٧١ مرتبطين بالشركة طوال السنوات التسع أم لا ، وهذا عامل كان من الممكن أن يؤثر فى التوزيع . أما نوعيات الاجابات المقدمة فقد تم تحليلها على النحو التالى :

- ١ - عنصر واحد أو رقم واحد محدد ، أو قدر ضئيل جدا من المعلومات حول موضوع واحد . ١٨٪
- ٢ - تغطية متوسطة لموضوع ضيق محدد جيدا ، بعدد قليل من النشرات ومقالات الدوريات . ٦٩٪
- ٣ - تغطية متعمقة لموضوع ضيق بواسطة وراقية أو مراجعة علمية أعدت خصيصا . ٨٪
- ٤ - تغطية متعمقة لموضوع عريض . ١٪
- ٥ - تغطية خفيفة لموضوع رئيسي بكتاب دراسي ٢٪
- ٦ - أخرى ٢٪

أما المصادر الوثائقية الرئيسية المستخدمة فكانت الدوريات ( ٥٨٪ ) والكتب الدراسية ، وكتب أبحاث ... إلخ ( ٢١٪ ) ، والنشرات ( ١٤٪ ) ، والتقارير الداخلية ( ١٢٪ ) . أما عدد الاشارات المرجعية للدوريات لكل إجابة فكان موزعا على النحو التالى :

الإشارات :	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١-١٥	١٦-٢٠	٢٠+
الإجابات :	٩٣	٤١	٢٧	٢٠	٨	١٠	٢	٣	١	٦	٣	٧	٢٠

وفى دراسة أخرى ، قام موت وأنجل (1982) Mote and Angel بتحليل ٦٢٢ استفسارا أجابت عليها مكتبة البحث بالشركة التى يعملان بها على مدى ثلاث سنوات . وكان عدد الوثائق ( لا عدد الاشارات المرجعية للدوريات فقط ) لكل إجابة على النحو التالى :

الوثائق :	١-٣	٤-٧	٨-١٥	١٥
الإجابات :	٣٤٩	١٧١	٦٠	٤٢

وقد تم تحليل الأسئلة المرجعية وفقا للمجال الموضوعي للسائل ( مهندس ، فيزيائى ، كيميائى ) ووفقا لمكانته ( رئيس قسم ، قائد مجموعة ، باحث ) ( جدول ٤/٢١ ) .

و « الإفادة النسبية » هى عدد الأسئلة التى يتقدم بها كل عضو من العاملين بالشركة ، وقد بلغ

متوسطها العام ٢,٥٥ . وكان المهندسون أكثر الفئات استخداما لخدمة المراجع ، ويرى المؤلفان أنه ليس من الضروري أن يكون السبب في ذلك هو ارتفاع معدل الافادة من المعلومات ، وإنما يمكن رد هذه النتيجة إلى ميل المهندسين الزائد لتفويض المكتبة مهمة البحث عن المعلومات . وقد تبين من التحليل وفقا لمكانة المستفيد أن رؤساء الأقسام هم أعلى الفئات من حيث الافادة النسبية ، وربما كان مرد ذلك أيضا كثرة عمليات البحث التي تقوم بها المكتبة نيابة عن أعضاء هذه الفئة .

جدول ٢١/٤ اختلاف أعداد الاستشارات

التخصص	عدد الاستشارات	عدد العاملين	الافادة النسبية	رؤساء الأقسام	الافادة النسبية من جانب قادة المجموعات	الباحثون
المهندسون	٢٦٦	٦٨	٣,٩	٤,١	٥,٤	٢,٨
الفيزيائيون	٥٣	٢٣	٢,٣	٧,٠	٢,٨	١,١
الكيميائيون	١٩٨	١١١	١,٨	٨,٣	٢,٥	٠,٩
للمجموع	٥١٧	٢٠٢	٢,٥٥	٦,٢	٣,٧	١,٥

وفي مقالة أخرى ، قسم موت (1982) Moto الباحثين العلميين العاملين في نفس مركز البحوث الذي يعمل به والبالغ عددهم ١٧٨ باحثا ، إلى ثلاث فئات ، اعتادا على معرفته بما يقومون به من أعمال .

١ - تتكون الفئة الأولى من يعملون في موضوع استقرت مبادئه الأساسية ، كما يمتاز انتاجه الفكري بالتنظيم ، فضلا عن التحديد الدقيق لمجالات تخصصه . وتنطبق هذه المواصفات على البحث في بنية أو تكوين أحد اللدائن العضوية المركبة ( ومعنى ذلك أن الباحثين العاملين في هذا النشاط جميعهم من المتخصصين في الكيمياء العضوية ، كما أنهم كانوا يركزون على جانب واحد فقط من هذا التخصص .

٢ - أما في الفئة الثانية فالمجال الموضوعي أعرض ومعلوماته أقل تنظيما . والكيميائي المفترض هنا يعمل في شركة تهتم بإجراء البحوث في استخدام زيوت التشحيم ، حيث لا يغطي الجانب العلمي البحث للعمل الذي سبق وصفه بالنسبة للفئة الأولى ، باهتمام يذكر . ويتم العمل في هذا المقام بكل من الكيمياء والفيزياء في بيئة هندسية . والانتاج الفكري هنا أقل وضوحا في تنظيمه من وجهة نظر الباحث ، وبإمكان الباحث الحصول على المعلومات المناسبة ، وإلى حد كبير ، من التقارير غير المنشورة للشركات الصناعية والأجهزة الحكومية ، ومن سجلات نشاط الكثير من الجمعيات المهنية ، ومن الموجزات الارشادية للحلقات الدراسية التطبيقية ، ومن المواصفات القياسية ... الخ ، بالإضافة إلى تلك المعلومات التي يشتمل عليها الانتاج الفكري المنشور .

٣ - وكانت الفئة الثالثة شكلا مبالغا فيه من الفئة الثانية ، حيث الموضوعات المختلفة أكثر عددا ، والمشكلات التي يمكن أن يواجهها الباحث أكثر تنوعا ، والانتاج الفكري مفترق إلى التنظيم . ولا يعني ذلك القول بأن الانتاج الفكري نفسه لم يكن موجودا ، وإنما كانت درجة التنظيم بما يتفق

والهدف المقصود ، في أدنى مستويات الصلاحية . ويمكن للاستفسار عن الخواص الحرارية للترية المتجمدة أن يكون مثالا لهذا الموقف .

وقد تم تحليل الأسئلة المرجعية التي تقدم بها أعضاء هذه الفئات ، كما تم تقدير إفادتهم النسبية بـ ١ و ٢ و ١٥ على التوالي ( متوسط أعداد الأسئلة لكل عضو ) . ومن الممكن تفسير هذه النتيجة باعتبارها تدل على أن كل فئة تالية أكثر ميلا من سابقتها لأن تقوض مهمة البحث عن المعلومات ، نظرا لتزايد تنوع المعلومات التي يتم البحث عنها ، وتزايد صعوبة الحصول عليها . كذلك يمكن أن تعني أن الفئة (٣) على وجه الخصوص قد أجرت عمليات بحث عن المعلومات أكثر من غيرها . إلا أن المقالة لم تقدم بيانات يمكن أن تساعد في المفاضلة بين هذين التفسيرين . وكان من الممكن للبيانات الخاصة بالإفادة النسبية من الخدمات المكتبية الأخرى ( كالإعارة مثلا ) أن تلقى مزيدا من الضوء على الموقف .

#### ٤/١٢/٥ المثال هـ :

ويتصل مثالنا الأخير على استخدام السجلات المتوافرة لأنشطة الاتصال ، بالاتصالات العملية أو الوظيفة لفرد واحد ، وهو عالم نشط يعمل بالتدريس والبحث والإدارة وتقديم الاستشارات ؛ فعمل مدى خمسة أشهر من عام ١٩٧٣ حرص أحد أساتذة ميكانيكا الصخور على تسجيل مذكرات مفصلة باتصالاته الشخصية ( اسم من اتصل به ومكانته وموضوع الاتصال ) كما تم تحليل ملفات مراسلاته لمدة ثلاث سنوات بنفس الطريقة . وقد تم تسجيل ١٧١ اتصالا شخصيا و ٨٠ خطابا ( Gratwaska-Vickery and Roscoe 1975) . وكانت كل هذه الاتصالات فيها بينها تغطي ١٧٨٦ موضوعا . وقد تم تحليل عتواها الموضوعي بالنسب المئوية ( جدول ٢٢/٤ ) . وقد شملت الاتصالات أساتذة آخرين ، ومحاضرين ، وطلبة ، وباحثين صناعيين ، ومدبرين ، ومستشارين ، ومهندسين ، وناشرين ، ومكتبيين ، وصحفيين . وقد تبين أن قطاع الصناعة يفيد من الاتصالات الشخصية بشكل أكثر بكثير من القطاع الأكاديمي .

جدول ٢٢/٤ الاتصالات التي أجراها أحد العلماء

الفئات	المراسلات (%)	الشخصية (%)
الاتصالات التعليمية ( برامج دراسية ، طلبية ، هيئة تدريس ، بحث ، تمويل ... الخ )	٢١,٤	٣٥,٨
لجان حكومية ، مؤسسات مهنية	١,٣	٢,٢
مؤتمرات ولقاءات	٧,٤	١,٥
زيارات ( كضيف أو كضيف )	١٠,٣	١٠,٠
أنشطة النشر	٦,١	١,٥
الاستشارات	١٧,٧	٤٨,٦
تداول المعلومات ( للتصلة بالتقارير ، والمراجع ، والبحوث الجارية ، وخدمات المعلومات القرعية	٣٦,٨	٠,٤



ويتبين لنا من مراجعة هذه الأمثلة لاستخدام السجلات المتوافرة للأنشطة الاتصالية ، أن مثل هذه الدراسات لا تقدم سوى صورة جزئية للسلوك المعلوماتي للمصادر والمتلقين المشاركين في هذه الأنشطة . وغالبا ما يكون هناك شك في مدى تمثيل العينة للمجتمع الذي تؤخذ منه . ولا تكون هناك عادة سوى بيانات عامة يمكن الاعتماد عليها في تصنيف المتلقين . ويوضح استعمال موت Mote للبيانات الإضافية إلى أي حد يمكن للدراسة أن تصبح أكثر قدرة على الكشف وإلقاء الضوء . ورغم أوجه القصور هذه فإن تحليل سجلات الأنشطة الاتصالية المتوافرة يمكن أن يكفل لنا النظرة المتعمقة في أنماط تداول المعلومات .

#### ١٣/٤ المجتمع والعينة والوحدة :

يمكن من حيث المبدأ التغلب على بعض أوجه القصور التي أشرنا إليها توا ، وذلك بالتجميع التعمد للبيانات في إحدى الدراسات ، إما بالاستبيان المحكم ، أو بالمقابلة ، أو بالمذكرات الشخصية ، هذا على الرغم من احتمال مواجهة مشكلات أخرى . فمن الممكن تحديد مجتمع المصادر أو مجتمع المتلقين أو كليهما معا ، موضوع الاهتمام ، والتحقق منها مسبقا ، كما يمكن تحديد إجراءات استخراج العينة الممثلة لأنشطتهم الاتصالية ، كذلك يمكن تجميع البيانات حول أي متغير مناسب يتصل بأي نشاط من أنشطة الاتصال . كل هذا من حيث المبدأ ، لأن هناك الكثير من المعوقات العملية التي يمكن أن تحد من فرص إجراء دراسة ناجحة . وأهم هذه المشكلات ما يلي :

- ١ - تحديد مجتمع الدراسة على أسس إجرائية .
- ٢ - وضع طريقة للحصول على عينة ممثلة للمجتمع وأنشطته الاتصالية .
- ٣ - تحديد وحدات السلوك الاتصالي التي ينبغي تمثيلها في العينة .

وغالبا ما يتم تحديد مجتمع المصادر أو المتلقين أو كليهما معا ، موضوع الدراسة مسبقا ، وذلك من أجل تحديد مجال الدراسة ، بحيث يقتصر على فئة اجتماعية بعينها ( كما هو الحال مثلا في دراسة احتياجات العاملين في الخدمات الاجتماعية من المعلومات ) أو على المتلقين في مجال موضوعي معين ( كما هو الحال في دراسة الافادة من معلومات المعادن ) أو على بيئة معينة ( كما في تداول المعلومات في المستشفى ) .

ونظراً لأن الدراسات المسحية غالبا ما تتم أساسا لأغراض إدارة المعلومات ، فإن المجتمع الذي تتم دراسته فعلا يمكن أن يقتصر على من تجمعهم مؤسسة بعينها ( إحدى المستشفيات ، أو إحدى الشركات الصناعية ، أو إحدى الجمعيات المهنية ، أو إحدى الجامعات . . . إلخ ) ، ولكن على أمل أن يكون من الممكن تعميم النتائج . ولا زال من النادر للباحث في مجالنا أن يبدأ بمشكلة تصورية أو نظرية Conceptual في الاتصال العلمي ، كالعلاقات المتبادلة مثلا بين أنماط الافادة من مختلف الوسائل ، ثم اختيار المجتمع المناسب الذي يمكن فيه استكشاف أبعاد هذه المشكلة .

وتحديد مجتمع ما شيء ، أما التحقق منه عمليا أو إجرائيا فغالبا ما يكون شيئا آخر . فعادة ما يكون هناك حصر ، دقيق إلى حد ما ، لأعضاء مؤسسة معينة ، أو للمقيمين في مكان معين . إلا أننا لا نجد قائمة جاهزة مثلا ، بالكيميائيين العاملين بالصناعة في بريطانيا ، أو قائمة « بالمستفيدين المحتملين من المعلومات حول المعادن » أو « بمن يحتاجون إلى المعلومات حول المعادن » أو « بمن يحتاجون إلى المعلومات

الاقتصادية لاتخاذ القرارات » . هذا بالإضافة إلى أننا غالباً ما نفتقر إلى قائمة يعتد بها للمؤسسات التي يمكن أن نجد فيها أناساً من نوعية معينة ؛ فقد مر قسم البحوث في الأزلب Asda مثلاً ، بتجربة مريرة فيما مضى ، لإعداد قائمة مناسبة بالكتيبات البريطانية على اختلاف أنواعها . وفي الدراسة التي أجراها فيكرى وزفافة Vickery et al (1988) تم تحديد « المستفيدين المحتملين من المعلومات حول المعادن » إجرائياً ( وبشكل غير مكتمل ) على أساس أنهم « أعضاء سبع مؤسسات مهنية في مجال المعادن » ، واستخدمت قوائم عضوية هذه المؤسسات كمصدر للمجتمع .

وعلى فرض أننا استطعنا تحديد مجتمع معروف من المصادر أو المتلقين أو كليهما معاً ، أوحى من الوسطاء أياً كان نوعهم ، فإننا نستطيع و بأقصى درجات الفعالية دراسة هؤلاء بالحصول على البيانات من كل عضو من أعضاء المجتمع . أما إذا كان المجتمع ضخماً فإن قيود الموارد يمكن أن تحتم اللجوء إلى العينات . ولا شك أنه بإمكاننا وبأقصى درجات الاقتناع تعميم النتائج المستخلصة من العينة على خصائص المجتمع ككل إذا كانت هناك أمام كل عضو من أعضاء المجتمع فرصة متكافئة في العينة ، وأن الاختيار قد تم بالصدفة . وفي نظام العينات العشوائية البسيطة يتم تحديد العينة دون تحيز من قائمة حصرية للمجتمع . وما لم يكن تتابع الأسماء في القائمة مرتباً وفقاً لطريقة يمكن أن تؤدي إلى تحيز الاختيار ، فإنه يمكن اتباع طريقة العينة العشوائية النسبية ؛ فإذا كنا بحاجة إلى عينة من ١ من كل ١٠ ، فإنه يتم اختيار نقطة بدء ما بين ١ و ١٠ في القائمة عشوائياً ، ثم اختيار كل اسم ترتبته من بعد ذلك .

ويمكن أن يكون من المعروف أو من المشكوك فيه أن المجتمع مختلط ( غير متجانس ) فيما يتعلق بالخصائص التي نراها متصلة بالاتصال العلمي ، حيث يمكن على سبيل المثال النظر إلى كل مؤسسة من مؤسسات المعادن السبع باعتبارها تتسم بخصائص خاصة بها . وحينئذ يمكن النظر إلى كل قائمة من قوائم العضوية باعتبارها طبقة أو فئة قائمة بذاتها في المجتمع ، حيث يتم أخذ عينة منها مستقلة . وليس من الضروري اختيار نفس النسبة من كل طبقة أو من كل فئة ؛ فمن الممكن على سبيل المثال أخذ نسبة عالية من فئة تضم عدداً قليلاً نسبياً من الأعضاء .

وفي حالة ما إذا كان المجتمع موضوع الدراسة مشتتاً جغرافياً ، كالمعمل مثلاً في الشركات الصناعية في جميع أنحاء المملكة المتحدة ، ويحتم تجميع البيانات زيارة الباحثين لكل عضو في العينة ، فإنه يمكن في هذه الحالة اتباع طريقة العينة « العنقودية cluster » للحد من الأسفار . فإذا كان بالإمكان الجزم بأن الشركات متشابهة فيما بينها بشكل معقول ، فإنه يمكن أخذ عينة عشوائية من قائمة الشركات ، ثم اختيار جميع أفراد المجتمع معاً في الشركات التي يقع عليها الاختيار . أما إذا كانت الشركات نفسها متماثلة بشكل نراه مؤثراً في تداول المعلومات ( كاختلاف الأحجام مثلاً ) فإنه قد يكون من الضروري حينئذ تقسيمها طبقاً قبل أخذ العينات .

وهناك طريقة أخرى للعينات ليست عشوائية مطلقة ، وهي طريقة تحديد العينات على أساس « الحصص » ، والتي تحاول عمداً إدخال شريحة أو قطاع من المجتمع موضوع الدراسة ، حتى وإن لم يكن من الممكن حصراً حصراً دقيقاً مسبقاً . فإذا افترضنا مثلاً أن المجتمع هم أعضاء هيئة التدريس بالجامعات البريطانية ، وقسمناهم طبقاً وفقاً لدرجاتهم ( أستاذ ، محاضر أول ، محاضر ، باحث ) ووفقاً للكلية والمهنة ، وأردنا تجميع بيانات من ١٠ من أعضاء كل فئة فرعية ( أي من أساتذة العلوم من كل جامعة

مثلا ) ، حيث يتم الاتصال بأعضاء المجتمع ، كل في دوره ، وبطريقة عشوائية قدر الأمكان ، إلى أن تستوفى « حصّة » كل فئة من الفئات الفرعية .

ويتوقف حجم العينة التي يتم اختيارها بأى من هذه الطرق على :

- ١ - مدى تنوع المجتمع .
- ٢ - عدد المتغيرات التي يتم تجميع البيانات عنها .
- ٣ - عدد الفئات في كل متغير من المتغيرات .
- ٤ - درجة الدقة المطلوبة في النتائج .

وغالبا ما تهدف دراسات الاتصال العلمى لتجميع البيانات عن اتصالات المصادر والمتلقين بالقنوات ؛ فهل يطّلع المستجيب مثلا على دورية معينها ؟ وما مدى كثافة إطلاعه عليها ؟ وكما رسالة تلقاها نتيجة لإطلاعه عليها ؟ وكما تصرفا صدر عنه نتيجة لتلقى الرسائل ؟ وتثير هذه الدراسات التساؤل حول ما يشكل وحدة مناسبة من وحدات السلوك الاتصالي الذى يمكن أخذ عينات منه ، وملاحظته ، وتسجيله ، ووصفه ، وحصره ، وتجميع مفرداته للمقارنة بالأشكال الأخرى . ونعتمد فى هذا القسم على مناقشات منزل ورفاقه (1980) Menzel et al. فى مراجعتهم العلمية للدراسات الخاصة بتدفق المعلومات بين العلماء .

وتتسم بيانات المواجهة البسيطة ( كإجابات أسئلة مثل : « هل تستفيد من المكتبة ، نعم أولا ؟ » ) بالغموض ؛ فهل تتصل الإجابة بالإيجاب بزيارة بعيدة تعبها الذاكرة أم بالاتصال اليومي ، وهل يمكن معاملة هاتين الحالتين على قدم المساواة ؟ ويقلل تحديد الفترات الزمنية ( هل أفدت من المكتبة - اليوم ؟ خلال الأسبوع الماضى ؟ خلال الشهر الماضى ؟ ... إلخ ) من فرص الغموض . كم مرة زرت المكتبة خلال الأسبوع الماضى ( أو الشهر ... إلخ ) ؟ ويهدف هذا السؤال لتقديم بيانات عن تواتر حدوث تصرف اتصالي بعينه . وتتيح البيانات المستخلصة من السجلات ، كما رأينا ، فرصة الحصول على إحصاءات تواتر عائلية .

ولاتخاذ التصرفات الاتصالية كوحدة للاحصاء مزايا كثيرة ، نظراً لأنه من الممكن بسهولة تذكر ، أو تسجيل أنشطة مثل تأليف كتاب ، أو زيارة المكتبة ، أو قراءة مقالة ، أو إلقاء محاضرة ، أو الاستماع إلى محاضرة ، أو مقابلة أحد الزملاء ، أو البحث فى كشاف ... إلخ ، وربطها بتلقى المعلومات . ويرى منزل أنه من الممكن لمظاهر الغموض أن تظل كاتمة ؛ فهل يعد الاطلاع على نفس الكتاب فى خمس مناسبات متفرقة خمس وقائع أم واحدة ؟ وهل تتساوى عملية البحث فى الانتاج الفكرى التى تستغرق يوما كاملا بالمكتبة وبمجرد زيارة للاطلاع على جدول مواعيد القطارات ؟ « وليست الصعوبة فى عدم القدرة على الحلولة دون مظاهر الغموض وإنما الصعوبة فى أن تجنب مظاهر الغموض يتطلب تعريفات وتعليمات متعددة فضلا عن مراعاة مختلف أشكال التعرض للمعلومات ... مما يضاعف من جهد كل من الباحثين وموضوعات بحثهم من البشر » . ومن الممكن التخفيف من حدة بعض هذه الصعوبات إذا أمكن تسجيل المدة التى تستغرقها كل واقعة .

وهناك وحدة أخرى لسلوك تلقى المعلومات يسميها منزل « الرسالة » ولكنها بلغتنا « ع [ المعلومات ] أى المعلومات التى يتم استيعابها من الرسالة . ويرتبط استيعال هذه الوحدة بوجه خاص

بما يسمى أسلوب « الواقعة الحاسمة » ( وليس هناك من شيء حاسم في الموقف ، والمصطلح « الواقعة المحددة » أنسب بكثير في الدلالة على المعنى ) . ويركز هذا الأسلوب على تلقي عنصر معلومات بعينه ، ويستكشف المصدر والقناة والمناسبة والفترة الزمنية والأثار المترتبة . . . إلخ المتصلة بهذا العنصر . وقد ركز برول ورفاقه (1985) Bond *et al.* في دراستهم للعلماء ورجال التقنية على « شريحة Chunk » المعلومات ، والتي تعد في نظرهم « أقل قدر من المعلومات اللازمة للججابة عن استفسار خاص بمهمة معينة » .

#### ١٤/٤ تجميع البيانات من البشر :

تتصل البيانات الأساسية التي يتم تجميعها في أي دراسة للاتصال العلمي ، بالمعلومات المتلقاة أو الصادرة ، كما رأينا في القسم السابق . فمن الممكن ملاحظة المصدر أو المتلقي أو الوسيط ، أو أن يطلب منه وصف سلوكه وتصرفاته فيما يتعلق بهذه المعلومات . وقد نرغب بعد ذلك في الاستفسار عن دوافعه أو أغراضه ، ثم نحتاج ثالثاً لبعض البيانات المساعدة عن الشخص موضوع الدراسة ، كوظيفته ودرجته ومؤملاته وسنه . . . إلخ ، وغالباً ما تعرف هذه البيانات بالمعلومات الديموجرافية . وسوف نحتاج منه إلى معطيات وحقائق حول الرسائل التي يتلقاها أو الرسائل التي تصدر عنه ، ومصدرها ، والوسيط المستخدم والقناة ، وكذلك حول جوانب بيئته . وربما كان من المناسب أيضاً تقييم معرفته ببعض جوانب نظام المعلومات . وأخيراً قد يتطلب الأمر التعرف على آرائه واتجاهاته ومواقفه من المعلومات ، والمصادر ، والقنوات ، وبيئته . . . إلخ .

وهناك كثير من المعوقات التي تحول دون تجميع البيانات المناسبة ؛ فمن الممكن للشخص موضوع الدراسة ألا يتذكر سلوكه الفعلي أو البيانات أو الحقائق التي نبحث عنها . ومن الممكن إذا ما طلب منه تسجيل مثل هذه البيانات ، أن يقوم بذلك - نتيجة لضغط الوقت أو أية عوامل أخرى - بشكل يفترق إلى الاكتئال أو الدقة . والخلاصة المنطقية التي تقدم للباحث في هذا الصدد هي الحد قدر الإمكان من الفاصل الزمني بين الواقعة ووصفها . فمن الممكن في بعض الأحيان أن تأتي الحقائق ، التي يسجلها المستجيب ، من مصادر المعلومات المتاحة عملياً ، على سبيل المثال ، انكساراً لجهله بظروف الموقف . ومن الممكن لإجابات الأسئلة الخاصة بتواتر التصرفات ( كم مرة تفعل ص عادة ؟ أو متى كانت آخر مرة فعلت فيها ص ؟ ) أن تأتي مفتقرة إلى الدقة ، إما نتيجة لأخطاء الذاكرة وإما نتيجة لرغبة المستجيب في تقديم « صورة » معينة .

ويمكن للاستفسار عن الهدف أن يفرض على إجابة مباشرة ، إلا أن هناك كثيراً من العوامل التي تجعل الإجابة غير صالحة للاعتدال عليها . فقد لا يرغب المستجيب في الاعتراف مثلاً بأنه عند اختياره للمصدر كان يبحث عشوائياً ، ومن ثم فإنه يلقى سبباً لهذا الاختيار . ويمكن للسبب الذي يريده المستجيب للافادة من مصدر معين أن يكون اعتبار هذا المصدر أهم وأقيم مصدر ، بينما يمكن للسبب الحقيقي أن يكون ببساطة التعود أو سهولة الوصول إلى المصدر . كذلك يمكن للمستجيب أن يسعى لتحديد طبيعة عملية البحث ، كأن تكون « مجرد تجول في أرجاء المكتبة أو في أحد الفهارس » ، إلا أنها أسفرت عن الحصول على معلومات معينة ، وحينئذ يمكن أن يقدم الناتج وكأنه الهدف المقصود .

ويمكن لما يعبر عنه « المستجيب من آراء أن يكون مرتبطاً بوجهة نظره فعلاً ، إلا أنه يمكن في نفس

الوقت أن يكون متأثرا بالصورة التي يرغب المستجيب في تقديمها . ويمكن للباحث أن يأمل في استنتاج مواقف واتجاهات من الآراء ومن السلوك ، ويمكن أن يأتي الدليل المستخلص من هذين النوعين من البيانات متضاربا ( كأن يعرب المستجيب مثلا عن تحمسه لاحدى خدمات المعلومات بينما لا نجد ما يدل على الافادة منها فعلا ) . والسبيل الوحيد للتخلص من أثر هذه المواقف وغيرها هو أن يحرص الباحث على تجميع البيانات بمختلف الطرق ومن جميع الزوايا ، بحيث يصبح في إمكانه مراجعة البيانات المستقاة بأكثر من طريقة واحدة .

ويمكن للاعتناء على ملاحظ أو من يقوم بإجراء المقابلات للحصول على البيانات أن يخفف من حدة بعض المواقف ، إلا أنه يمكن أيضا أن يثير بعض الصعوبات الأخرى . فمن الممكن للسلوك أن يجيد عن طبيعته المعتادة عندما يصبح تحت الملاحظة . كذلك يمكن للإجابات في المقابلة أن تكون متأثرة برد فعل المستجيب تجاه الموقف . هذا بالإضافة إلى أنه من الممكن لمن يجري المقابلة أن يسه تفسير ما يرى أو يسمع ، وأن يعجز عن رصد كل ما يدور حوله . كذلك يمكن لمن يجري المقابلة أن يسمح لوجهات نظره أن تؤدى إلى تحيز أسئلته والتحيز في تفسيره للإجابات . ويمكن التغلب على هذه المشكلات بالتدريب المسبق الواعي للملاحظين ومن يقومون بإجراء المقابلات وتزويدهم بالتعليمات الواضحة المفصلة .

سبق أن أشرنا في هذا الفصل لخمس طرق لتجميع البيانات عن الاتصال ، وقد تناولنا فعلا تحليل السجلات المتوافرة ، ونسجل فيما يلي ملاحظتنا على الطرق الأربع الأخرى ، وهى الاستبيان والمقابلة ، والمذكرات ، والملاحظة .

كثر استخدام الاستبيانات التى يجيب عليها الأفراد موضوع البحث ، والتى يتم توزيعها بالبريد أو تسليمها للأفراد عند بعض نقاط الخدمة ، فى دراسات المعلومات . ومن الممكن توزيع هذه الاستبيانات بأعداد كبيرة وبتكاليف قليلة نسبيا ، كما يمكن أن تقدم الإجابات بأشكال مقننة يمكن تحليلها بسهولة . هذا بالإضافة إلى أنها تجنبنا مشكلات تحيز أو تدخل من يقوم بإجراء المقابلات ، كما يمكن للمستجيب أن يملأ الاستشارة حسبما يسمع وقته ، فى نفس الوقت الذى يمكن أن يظل فيه مجهولا إذا رغب فى ذلك . ومن ناحية أخرى فإن الاستجابة غالبا ما تكون بطيئة ومنخفضة ، مما يحول دون الحصول على عينة مثلة للمجتمع . كذلك يمكن أن يساء فهم الأسئلة ، وبعضها قد لا يجاب . هذا بالإضافة إلى أن مجموعة الإجابات البديلة التى غالبا ما تقدم مقابل السؤال قد لا تتفق ونظرة المستجيب للموضوع . أضف إلى ذلك أنه من الممكن أن يكون هناك شك فيما بين أجاب الاستبيان فعلا ، والذى عادة ما يتطلب مهارة قرائية عالية .

ويمكن للمقابلات أن تكون ببساطة ، عرضا شفويا للاستبيان المحكم ، إلا أنها غالبا ما تكفل مرونة أكثر ، سواء فى توجيه السؤال أو فى الإجابة عليه . فهى تسمح بتعديل السؤال بما يناسب فهم المستجيب ، ووضع سؤال آخر لتتبع المزيد من الاستجابات ، فضلا عن إتاحة فرصة التحقق من طبيعة الاستجابة ، وما إذا كانت جادة أو ساخرة أو هزلية . ومن ثم فإنها يمكن أن تتيح القدرة على التمييز الدقيق ومعالجة الموضوعات المعقدة . كذلك يمكن لمن يجري المقابلة أن يكون فى موقع يرى فيه بعض جوانب بيئة المستجيب وربما أيضا سلوكه الاتصال . ويمكن للمقابلات أن تغطي أيضا من لا يجيدون القراءة والكتابة من المستجيبين ، هذا بالإضافة إلى أن معدل الاستجابة عادة ما يكون مرتفعا . ومن ناحية أخرى

يمكن لكل هذه المرونة أن تؤدي إلى صعوبة التحليل ، يضاف إلى ذلك مشكلات تحيز من يقوم بإجراء المقابلة أو تفاعله مع الموقف والتي سبق أن أشرنا إليها ، كما أن تسجيل الإجابات قد لا يكون سهلا . هذا بالإضافة إلى أن الاستعانة بمن يجهرون المقابلات تستنفد وقتا طويلا . ولهذا فإنها عادة ما تكون مكلفة .

وتسجيل الشخص موضوع الدراسة مذكراته بعض مزايا الاستبيان وعيوبه . ويمكن للمذكرات المطلقة غير المقيدة أن تكون مليئة بالنظرات المتعمقة الثاقبة إلا أن تحليلها عادة ما يكون بالغ الصعوبة . ومن مشكلات المذكرات أن المستجيبين المشغولين لا يحتفظون بسجل جاري لواقعات الاتصال العلمي ، وإنما يحاولون الملاحقة بشكل دوري باسترجاع الأنشطة التي قاموا بها خلال الفترة السابقة . ويمكن لعدد الواقعات التي يسجلها كل من يحتفظ بمذكراته أن يختلف من شخص لآخر ؛ ففي دراسة أجراها فشندين (1959) Fishenden على سبيل المثال ، سجل شخصان فقط ١٠٪ من مجموع واقعات الاتصال العلمي المسجلة ، بينما سجل اثنان عشر شخصا آخرون الـ ٤٠٪ التالية . أما الـ ٥٠٪ الباقية فكانت موزعة على ٤٩ شخصا . ولا شك أنه من الممكن لهذا التوزيع أن يكون وإلى حد ما انعكاسا للتفاوت في كثافة الاتصال العلمي ، إلا أنه يمكن أن يكون أيضا ناتجا عن تفاوت درجات يقظة الضمير في تسجيل المذكرات . ولا تناسب هذه الطريقة تسجيل المعلومات التي لا ترد في « حزم » محددة تحديدا جيدا ، كالكتب التي تم الاطلاع عليها أو اللقاءات التي تم حضورها .

و « الملاحظة بالمشاركة » طريقة لتجميع البيانات تختلف في بعض الأحيان عن طرق المسح ، نظرا لأنها لا تعتمد عادة على العينات الاحصائية السليمة للمجتمع الذي يتم تحديده مسبقا . وأساس هذه الطريقة أن الباحث يقضي قدرا كبيرا من الوقت على اتصال مباشر بالموقف موضوع الدراسة ، وليكن مثلا الاتصال في إحدى المؤسسات . ويحدث في بعض الأحيان أن يكون الملاحظ « مشاركا » فعليا ، حيث يشارك فعلا في الأنشطة التي تتم دراستها ، إلا أنه غالبا ما يقوم ببساطة بدور « ملاحظ الميدان » . وهناك العديد من طرق تجميع البيانات التي تستخدم إلى جانب الملاحظة المباشرة ؛ فمن الممكن إجراء بعض المقابلات مع الأفراد في المؤسسة حول الأنشطة التي يقومون بها ، وكذلك الاعتماد على « مرشدين » يتم اختيارهم من بين العاملين بالمؤسسة ، لتقديم بعض البيانات العامة أو المساعدة ، وتقديم تقارير عن الأنشطة التي لا يحضرها الملاحظ ، هذا بالإضافة إلى تحليل المواد الوثائقية المتاحة في المؤسسة . ووجه القصور في طريقة الملاحظة هذه ، هو أن البيانات قلما تكون صالحة للمعالجة الإحصائية اللازمة لاستخلاص نتائج قابلة للتعميم ؛ فمن الممكن لمثل هذه الاستطلاعات الميدانية أن توحى ببعض الفروض التي يمكن التحقق من صحتها ، إلا أنها قلما تقدم البيانات اللازمة لاختبار هذه الفروض . وهي أنسب ما تكون للاستخدام ، في الواقع ، في الطريقة التحليلية التركيبية لدراسة البشر والمعلومات ، والتي سبق أن أشرنا إليها . إلا أننا ينبغي ألا ننسى ، في مقابل ذلك ، أن الانخراط المباشر للملاحظ أمر لا غنى عنه لتحقيق النظرة الثاقبة المفصلة في أنشطة الاتصال المعقدة التي تجري في المؤسسة .

لقد قصد بالمذكرات الموجزة التي قدمناها هنا حول طرق جمع البيانات أن تكون مجرد تمهيد للأساليب . وسوف يجد هؤلاء الراغبون في المزيد من التفاصيل أنه من المفيد الرجوع إلى كتب مثل كتاب (1978) Gardner (ويتم ببساطة لغته ، ويعد مقدمة مفيدة في طرق المسح ) ، وكتاب Moser and Kalton (1971) (وهو نص أكثر تفصيلا وأكثر مدعاة للثقة ) ، وكتاب Simon (1978) (الذي يمتاز بتنوع

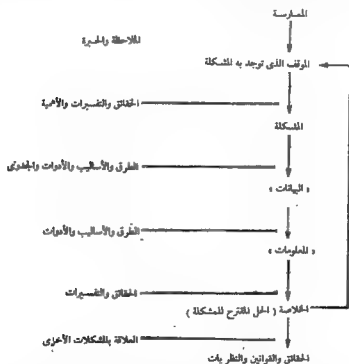
الموضوعات والاستخدام الراعى للأمثلة التوضيحية ) ، وكذلك كتاب (Madge 1953) . أما بالنسبة لطريقة الملاحظة بالمشاركة فيمكن الرجوع إلى ماکول ورفاقه ( McCall et al ( 1969) . هذا ويشتمل ملحق ٤ على مثال لأداة لتجميع البيانات .

#### ٤ / ١٥ نماذج من الدراسات :

نتناول في الأقسام التالية من هذا الفصل ، وبشيء من التفصيل ، نتائج دراسات السلوك الاتصالي لمختلف الفئات الاجتماعية ، وخاصة الباحثين العلميين ، والممارسين بما فيهم المهندسين والعاملين بصناعة التشييد ، وكذلك « الجمهور العام » . وسوف تعطى هذه النتائج انطبعا أكثر حيوية عن مدى ما أحرزته الدراسة العلمية « للبشر والمعلومات » من تقدم .

#### ٤ / ١٦ البحث العلمى والاتصال :

إن الشغل الشاغل للباحث العلمى هو العمل على حل المشكلات الفكرية التى لا تنقطع ؛ وباستخدام المصطلحات وطريقة التحليل التى وضعها رافنس ( Ravetz ( 1971) يمكننا توضيح الخطوات الأساسية لأى مشروع بحث كما فى شكل ٦ / ٤ .



شكل ٦ / ٤ خطوات البحث

وتؤدى الملاحظة والخبرات المكتسبة من الحياة العملية ، أو التطور الداخلى للعلوم نفسها ، إلى اكتشاف المواقف التى يمكن أن تمثل مشكلات فكرية . ويقوم الباحث العلمى فى هذه المرحلة بتجميع الحقائق والشواهد والأدلة الممكنة لمعرفة ما إذا كان من الممكن حل المشكلة ، ولتحديد المشكلة بشكل يمكن دراسته عمليا ، وتقدير مدى أهمية المشكلة ، ومدى أهمية حلها بالنسبة للممارسة أو بالنسبة للنشاط

العلمى . وبمجرد تحديد المشكلة لابد من تجميع البيانات المناسبة ، ولكى يستطيع التخطيط لدراسته فإن الباحث بحاجة للإلام بالطرق والأساليب والأدوات ، كما أنه بحاجة بوجه عام لتقدير ما إذا كان مشروعه قابلاً للتنفيذ أم لا . وبمجرد تجميع البيانات الخام فإنه ينبغي تجهيزها بالتحليل فيما يسميه رافتس « المعلومات » كنتائج التحليل الإحصائى على سبيل المثال . وتتطلب هذه العملية أيضاً مدخلات من الطرق والأساليب والأدوات التحليلية ( كبرامج الحاسب الالكترونى الإحصائية مثلا ) . وللخروج بحل للمشكلة الأصلية المقترحة ، فإن الباحث يستخدم للمعلومات التى أنتجها كدليل ، فى مناقشة منطقية ، يمكن أن تعتمد أيضاً على الدليل الخاص ببحث آخر ( الحقائق والتفسيرات ) . ومع مرور الوقت يتم اختبار النتائج العامة التى ينتهى إليها مشروع بحث معين باستخدامها كدليل فى مشروعات أخرى ، ثم تحظى فى النهاية بالقبول من جانب الأوساط العلمية باعتبارها حقائق أو قوانين أو نظريات جوهرية .

وينبغي ألا ننسى أن « المعلومات » بالمعنى الذى نستعمل به المصطلح لا تشتمل فقط على البيانات التى تم تجهيزها ، وإنما تشمل أيضاً جميع الفئات التى استخدمها رافتس Reetz فى حقائق وتفسيرات ونظريات وقوانين ومناهج وطرق وأدوات ، وكذلك المشكلات ، فضلاً عما يمكن أن يعدل من الحالة المعرفية للباحث أو غيره من المتلقين .

ولكى ينهض بعمله فإن الباحث فى غنثره يفكر ويخطط ، ويصمم الأجهزة ويستخدمها فى تجميع البيانات ، ويعالج البيانات ويحللها ، ويناقش ويقرأ ويكتب . وقد قام كل من هالبرت Halbert وآكوف Ackoff فى عامى ١٩٥٧ و ١٩٥٨ بإجراء دراسة دقيقة لكيفية توزيع بعض الباحثين لوقتهم على هذه الأنشطة . فقد قاما بدراسة حوالى ١٠٠٠ كيميائى من العاملين بقطاع الصناعة فى الولايات المتحدة الأمريكية ، وهم عينة عشوائية نسقية طبقية نسبتية للكيميائيين الصناعيين العاملين فى المناطق الحضرية فى الولايات المتحدة الأمريكية . وقد قام الباحثان بملاحظة كل كيميائى فى لحظات ثغرة عشوائية ، مرة فى الصباح وأخرى فيما بعد الظهر ، وعمل مدى تسعة أيام عمل ، مما أسفر عن ١٨ ملاحظة لكل كيميائى . وقد انتهى تلخيص جميع الملاحظات والبالغ عددها ١٨٠٠٠ فى النتائج الواردة فى جدول ٤/ ٢٣ والخاص بالنسب المئوية لتوزيع الوقت .

جدول ٤ / ٢٣ النسب المئوية للوقت المخصص

النشاط	الحد الأدنى	المتوسط	الحد الأقصى
التفكير أو التخطيط على انفراد	٠	٦,٠	< ٢٥
تصميم الأجهزة واستخدامها	٠	٢٩,٦	< ٧٠
معالجة البيانات	٠	٦,٤	< ٣٠
الاتصال	١٦,٥	٤٣,٨	< ٧٠
أنشطة أخرى	٠	١٤,٢	< ٣٠

وكان الكيميائى يقضى فى المتوسط حوالى نصف وقته ( ٤٣,٨ ٪ ) فى الاتصال فيما يتعلق بعمله ( وقد اشتملت بعض « الأنشطة الأخرى » على الاتصالات الشخصية أو الاتصالات الاجتماعية ) .



ويتضح من أرقام الحد الأدنى أنه في فترة الملاحظة لم يثبت أن بعض الكيميائيين كانوا يقضون أى جزء من وقتهم في التفكير على انفراد ، أو في معالجة الأجهزة أو في تحليل البيانات ، بل إن كيميائياً واحداً لم يقض أقل من ١٦,٥ ٪ من وقته في الاتصال العلمى . كما يتضح من أرقام الحد الأقصى أنه قد لوحظ أن بعض الكيميائيين كانوا يقضون أكثر من ٧٠ ٪ من وقتهم في الاتصال ، بينما يقضى الآخرون أكثر من ٧٠ ٪ في التعامل مع الأجهزة . ويرجع هذا الاختلاف الشاسع بين الحدين الأدنى والأقصى إلى :

- ١ - مصادفات العينة ؛ فقد كان من الممكن على سبيل المثال أن يتصادف عدم استخدام الأجهزة من جانب من تعود على استخدامها ، في أى لحظة من اللحظات الثانية عشرة التى تمت ملاحظته فيها .
- ٢ - المرحلة التى يمر بها مشروع كل كيميائى ؛ فقد كان من الممكن للبعض أن يكون في مرحلة التخطيط ، بينما البعض الآخر في مرحلة تجميع البيانات ، في حين بدأ آخرون تحليل البيانات ، في الوقت الذى شرع فيه آخرون في صياغة النتائج .
- ٣ - مظاهر الاختلاف في أسلوب العمل ، كما هو الحال بين الباحث النظرى والباحث التجريبي .

هذا وقد تم تصنيف أنشطة الاتصال العلمى كما في جدول ٤ / ٢٤ . وكما يتضح من هذا الجدول فإن الكيميائى يقضى في المتوسط ثلث وقته في الاتصال العلمى والتقنى ( وكان الحد الأقصى المسجل أكثر من ٦٠ ٪ ) وتشغل القراءة ، في المتوسط ، ٨,٨ ٪ من يوم العمل ( وكان الحد الأقصى المسجل حوالى ٢٠ ٪ ) .

#### ١٧ / ٤ الدراسات في العلوم النفسية :

قام كل من جارنى وجريفت ( Garvey and Griffith ( 1972 في الستينيات ، بإجراء سلسلة طويلة من الدراسات في الاتصال بين المتخصصين في علم النفس في الولايات المتحدة الأمريكية ، مع الاهتمام بوجه خاص بالطرق التى يتم بها بث نتائج مشروعات البحوث التى يضطلع بها الأفراد ، في الأوساط العلمية . وقد وضع الباحثان جدولاً زمنياً نموذجياً أو متوسطاً ، لواقعات الاتصال ، بدءاً باللحظة التى يبدأ فيها

جدول ٤ / ٢٤ فترات أنشطة الاتصال العلمى

النسبة المئوية	أنشطة الاتصال
١٠,٤	إتصالات عملية ( تتصل بالعمل ولكنها ليست علمية أو تقنية ) .
٢٣,٤	إتصالات علمية أو تقنية
١٠,٣	المناقشات الجلماعية العامة
٩,٢	الاتصالات الشفوية غير المناقشات
٨,٨	القراءة
٥,٠	الكتابة

العمل رسمياً في المشروع ، ويمتد صاعداً لأكثر من عشر سنوات . ( شكل ٧/٤ ) . وقد قدم جارفي وجريث تقريراً موجزاً عن الصورة التي رسمها ، وتتبع هنا هذه الصورة عن قرب <sup>(٥)</sup> .

في خلال الشهور ١٢ - ١٨ الأولى من بدء العمل ، إلى أن يشعر الباحث بقدرته على تقديم تقرير كامل يمكن الدفاع عنه ، إلى زملائه العاملين في نفس مجال التخصص ، فإن الباحث يبدو كمتوا نسياً فيما يتعلق بعمله . والاستثناءات بالطبع هي المعارضة ، إلا أنها غالباً ما تكون مثمرة ، وهي المناقشات التي تدور بين الزملاء المقربين . ويمجرد أن يشعر الباحث بقدرته على تقديم تقرير عن عمله ، فإنه يشرع في بث نتائجه ، وهي عملية تستمر لعدة شهور ، إلى أن يتقدم عادة بأصول مقالة تشتمل على النتائج التي انتهى إليها للنشر في إحدى الدوريات . وعادة ما تكون التقارير الأولية بعيدة عن الرسمية ، حيث تقدم لجمهور محدود ، متماطف نسبياً ، في تجمعات كتلك الندوات التي تنظمها المؤسسة التي يعمل بها الباحث . ثم ينطلق بعد ذلك إلى افق أرحب ، وربما يستجيب لدعوة لتقديم بحثه في مؤتمر ترعاه الهيئة الممولة للبحث . أما إذا كان الباحث يعد في نظر أقرانه من البارزين ضمن قمم الباحثين في مجاله ، فإنه ربما يدعى للحديث في مؤتمر مصغر من المتخصصين العاملين في نفس المجال .

وحتى هذه المرحلة يبدو بث الباحث للمعلومات عن عمله في أضيق الحدود ، ويتركز أساساً على الأشخاص الملهمين فعلاً بالجوانب أو المشكلات التي يهتم بها ، والذين قد لا يحتاجون إلا لأوجز اتصال للإحاطة بما أنجزه فعلاً . وإذا ما سارت الأمور على ما يرام ، فإن الباحث بعد أن اختبر نتائجه وتفسير هذه النتائج بين زملائه ، يصبح الآن مستعداً لبث نتائج جهده على قطاعات متزايدة من الأوساط العلمية .

وفي غضون بضع شهور يقوم حوالى باحث منتج واحد من بين كل أربعة بالترتيب بجهده بين جمهور عريض نسبياً ، في أحد اجتماعات الجمعية المهنية على مستوى الولاية أو على المستوى الإقليمي أو المستوى القومي . وقد تبين أن المؤتمر القومي للجمعية الأمريكية لعلم النفس ، وسيلة هامة ، وخاصة في عملية البث . فالمؤتمر ينعقد قبل نشر محتوى معظم ما يقدم فيه من بحوث في الدوريات بما يتراوح بين ١٥ - ١٨ شهراً ، كما يغطي قطاعاً لا يستهان به من الانتاج السنوي للمعلومات العلمية في علم النفس الأمريكي . وغالباً ما تشكل البرامج المطبوعة لهذه المؤتمرات أول إعلان عام فعلاً عن اكتمال مشروع بحث معين . ومن ثم ، فإن جميع من يتقدمون ببحوث في مؤتمرات الجمعية الأمريكية لعلم النفس تقريباً ( وكذلك اللقاءات الإقليمية الرئيسية ) يتلقون طلبات للحصول على نسخ من بحوثهم . وتتجاوز هذه الطلبات في بعض الأحيان المئة ، وترد معظمها عن لم تتح لهم فرصة حضور المؤتمر الذي قدم فيه البحث . ومعظم هؤلاء عادة من الباحثين الشباب الذين يبدلون قصارى جهدهم للاطلاع على أحدث نتائج البحوث ، عن طريق وسائل الإحاطة المبكرة هذه كالبرامج المنشورة للمؤتمرات ، وربما كان مرمود ذلك إلى عدم تمكنهم من تلقي هذه المعلومات في وقت مبكر عن طريق الشبكات غير الرسمية ، المقيدة ، الخاصة التي يستعين بها المؤلفون في البداية لبث نتائج جهودهم . وفي أثناء انعقاد المؤتمر تتاح لبعض الحضور أيضاً فرصة الاتصال ومناقشة بعض الجوانب الخاصة التي يثيرها البحث .

(٥) راجع التقرير التفصيلية لهذه الدراسات في :

وليم جارفي . الاتصال كأساس للنشاط العلمى ، ترجمة حشمت قاسم . بيروت ، دار العربية للموسوعات ، ١٩٨٣ . ( لترجم ٢ ) .



وفي خلال هذه الفترة ، في عملية تلغف المعلومات ، يقوم حوالى مؤلف واحد من بين كل عشرة بإعداد وتوزيع تقرير تقنى . ومن وسائل البث غير الرسمى الأخرى ما يعرف بالطبعات المبذئية preprint ( وهى المخطوطة الأصلية للمقالة التى تقدم للنشر فى إحدى الدوريات ) . وفى عام ١٩٩٣ ، على سبيل المثال وزع حوالى نصف مؤلفى المقالات التى نشرت فى أهم الدوريات المتخصصة فى علم النفس عشر نسخ فى المتوسط من هذه الطبعات المبذئية .

#### ١٨/٤ النشر فى الدوريات :

بمجرد تقديم مخطوطة المقالة لإحدى الدوريات ، يحتضى ما تشتمل عليه من معلومات ، عن أنظار الأوساط العلمية ، إلى أن تنشر الدورية . ولا يجد المؤلف بعد تقديم مخطوطة أى دافع شخصى آخر لبث محتوياتها . فبمجرد تسليم المخطوطة للدورية تصبح دورة البحث مكتملة فعلا ، ذلك لأن الباحث النشط عادة ما يبدأ الدورة من جديد ، حيث يتركز اهتمامه على المعلومات المتصلة بعمله الجديد . وقد تبين أن ٧٠٪ من المؤلفين الذين شملتهم دراسة جارفى وجريفت ، قد بدأوا بالفعل فى أعمال جديدة فى نفس مجالات مقالاتهم فى الوقت الذى كانت فيه هذه المقالات ما تزال قيد النشر .

وفى الولايات المتحدة الأمريكية ، وفى الستينيات ، كان الفاصل الزمنى بين تقديم مخطوطة المقالة ونشرها بالدورية يبلغ تسعة أشهر . وكان حوالى خمس المقالات التى تنشر فى المجلات الأساسية لعلم النفس قد سبق أن رفضت من جانب دورية واحدة أو أكثر . وكان أكثر أسباب الرفض ترددا عدم ملاءمة الموضوع لطبيعة الدورية ، إلا أن ذلك ربما كان هو الأسلوب الذى يمكن قبوله اجتماعيا ، للقول بأن نوعية المخطوطة دون المستوى المناسب . وهنا كما يبدو فى أى مجال تخصصى ، ترتيب هرمى للدوريات التى يقدم لها المؤلفون مخطوطاتهم ؛ فهناك فى القمة الدوريات ذات المكانة المرموقة التى تتسم بارتفاع معدلات الرفض وطول الفترة التى يستغرقها النشر . وتنشر هذه الدوريات بؤرة الانتاج الفكرى لمجالاتها . وهناك فى المستوى التالى الدوريات الأدنى مكانة عادة ، والتى تتسم بانخفاض معدلات الرفض والبعد عن بؤرة الإنتاج الفكرى فى المجال . وفى أدنى مستوى نجد الدوريات التى تتسم بقليل من سمات الدوريات البؤرية أو الأساسية ، والتى قد لا تتيج سياسة التحكيم .

وأخرج المراحل فى عملية بث المعلومات العلمية هى انتقال المعلومات من القطاع غير الرسمى إلى القطاع الرسمى ، والذي يتم عادة بنشر المقالة فى إحدى الدوريات . وفى غضون شهرين بعد النشر يكون جمهور معظم المقالات محدودا جدا . ومن الممكن لحوالى نصف تقارير البحوث التى تنشر فى الدوريات البؤرية لعلم النفس ، أن يخطى بالقراءة ( الجزئية أو الكلية ) من جانب ١٪ أو أقل من عينة عشوائية من المتخصصين فى علم النفس . ويتقدير ذلك استقرايا بالنسبة للمجتمع موضوع الدراسة ( حوالى ٢٠٠٠٠ من المتخصصين فى علم النفس ) يتبين لنا أن نصف المقالات تخطى بالقراءة من جانب متى قارىء أو أقل . وهذا معتدل لا بأس به فى ظل وجود بعض أشكال البث الأخرى ( كنسخ البحوث المقدمة للمؤتمرات ، والتقارير التقنية ، والفصلات ) والتى يمكن أن تتمتع بمعدلات قراءة عالية نظرا لأنها توزع أساسا على من يهتمون بها . ولم تعد مقالة الدورية فى علم النفس هى الوسيلة الوحيدة لبث النتائج العلمية الجديدة فى أوساط الباحثين النشطين على جبهة البحث ، إلا أنها لا زالت تحتفظ بصلاحياتها لأغراض

استيعاب نتائج البحوث . والاطلاع الجارى فى حد ذاته لا يمثل سوى قطاع ضئيل فقط من أوجه الافادة التى تتعرض لها مقالات الدوريات فى النهاية .

وتصبح المقالة ، التى تشكل جزءا من الإنتاج الفكرى الأول للعلوم ، سجلا دائما للبحث المكتمل ، أى أنها تصبح جزءا من « محفوظات » النشاط العلمى . ثم يبدأ بعد ذلك الإجراء الذى يتم بمقتضاه استيعاب المقالة فى الإنتاج الفكرى العلمى المستقر فى المجال ، ويتسم التدفق بلدا من هذه المرحلة بالبطء إلا أنه يتميز أيضا بالإطراد . وتسهم النتائج العلمية المتصلة بموضوع البحث ، والتكرار ، وإجراء المزيد من البحوث ، بالإضافة إلى التقييم الرسمى وغير الرسمى الذى لا يتوقف ( كما هو الحال مثلا فى المراجعات العلمية ) ، يسهم كل ذلك فى إقرار الجدارة العلمية والأصالة للجهود العلمى . وعادة ما يذوى البحث الهابط ويتوارى نتيجة التجاهل ، ولا ضرر منه إلا ما يؤدى إلى تكدس مقتنيات المكتبات <sup>(٩)</sup>.

#### ١٩/٤ الإخطارات الثانوية :

ينتقل محتوى المقالة من المعلومات إلى المصادر الثانوية ، حيث يتم تجهيز « المعلومات » العلمية لتصبح « معرفة » . وفى هذه المرحلة يتحقق الترابط بين عناصر المعلومات المتفرقة التى نشرت فى مقالات متفرقة ، حيث يتم تركيز هذه التجمعات بدورها فى رصيد معرفى متكامل له دلالاته ، يمثل فى النهاية أفضل تصور علمى متماسك للموضوع فى حينه . فبعد حوالى من سبعة إلى ثمانية أشهر من نشر المقالة المتخصصة فى علم النفس ، يتم استخلاصها فى نشرة الـ *Psychological Abstracts* ويضع المستخلص المقالة فى مصدر ثانوى متاح للجميع ، مع غيرها من الأعمال المعاصرة فى نفس الموضوع . ولا يمكن لأى عنصر من عناصر المعلومات العلمية أن يسلك مسيله بكفاءة فى بقية خطوات هذه المرحلة دون المرور بعملية المعالجة الورتائية الشاملة هذه ، والتى بلونها يمكن لمعظم المقالات أن تختزن عشوائيا ، بحيث لا يمكن استرجاعها إلا مصادفة <sup>(١٠)</sup>.

ولا يظهر الدليل على فعالية هذه العملية التكاملية والتقييمية ، وحيويتها عادة ، إلا بعد مرور ما بين عامين وخمسة أعوام من نشر المقالة ، حين يتم الاستشهاد بها من جانب مؤلف آخر . وهنا يبدأ البناء على ما اشتملت عليه المقالة من معلومات علمية ، كما يتم تقييم هذه المعلومات على ضوء المعلومات الجديدة ، كذلك يتم تقييم هذه المعلومات على ضوء المعلومات الجديدة ، كما يتم ربطها بالمعلومات الجديدة التى ظهرت بعد نشرها . ونظرا لما تواجهه المقالة التى يرد فيها الاستشهاد [ المقالة المصدرية ] Citing من تأخر فى النشر ، فإن الأوساط العلمية بوجه عام لا تصبح على دراية بهذه الخطوة التكاملية إلا بعد مرور عدة أشهر ( وحينئذ يكون قد مضى على نشر المقالة المستشهد بها cited ثلاثة أعوام ) .

وبعد مضى حوالى أو ثلاثة عامين على نشر المقالة ، وإذا بدت عليها ملامح الأهمية

(٩) رابع دورة حياة المعلومات فى كتاب :

جيك بيدوز . أفاق الاتصال وتغلغل فى العلوم والتكنولوجيا ، ترجمة حشمت قاسم . القاهرة ، المركز العربى للصفحة ، ١٩٧٩ . ( المترجم ) .

(١٠) يصدق ذلك على ما ينشر فى الدوريات العربية ، وغيرها من الدوريات التى تصدر فى اللجمعات اللغوية التى تنظر إلى نظام البعث الورتائى المتكامل . ( المترجم ) .

العلمية المحتملة ، تعاود الظهور في أحد الفصول المتخصصة في المراجعة العلمية السنوية *Annual Review of Psychology* . وهناك مصدر آخر رئيسي للمراجعات العلمية في علم النفس وهو *Psychological Bulletin* ، على الرغم من أنه وقت إجراء الدراسة كان متوسط عمر المقالة المستشهد بها في الـ *Bulletin* يتجاوز خمس سنوات . وتقوم المراجعات العلمية بتحليل التطورات العلمية الجارية في المجال وربطها ببعضها البعض وتقييمها . وتعتبر المراجعات العلمية الجيدة عرضاً واضحاً وصريحاً لما يعتبر في نظر الغالبية العظمى من الباحثين المتمرسين في المجال ، الحقائق المقبولة والعلاقات الهامة بين هذه الحقائق . وتحدد المراجعات الجيدة ، وبدقة - إلا أنها ليس من الضروري أن تستبعد - ما لا يزال ينظر إليه باعتباره تأملات ، كما أنها يمكن أن تمد الباحثين المتمرسين الآخرين في المجال بأدلة قوية لما هو ناضج وجدير بالدراسة العلمية . وتشكل المراجعات العلمية جانباً لا غنى عنه في إعادة التقييم المستمر للمرحلة الراهنة للمعرفة العلمية في المجال . وإعادة التقييم هذه ليست ببساطة مجرد استرجاع ، وتحليل وتركيب لحقائق جزئية متفرقة . وأهم ما ينبغي التنبيه إليه هنا أن التحليل والتقييم والاختبار والإجراءات التي تبدأ بمجرد ظهور العمل لأول مرة في الإنتاج الفكري للدوريات ، وهي عملية تدخل في صميم النشاط العلمي إلى الحد الذي يصعب معه التفريق بينهما .

ويمكن للباحث الذي يتابع تطور عمله أن يتكون لديه انطباع بأن هذا الجهد لا يطرأ عليه شيء يذكر بعد الاستشهاد به في إحدى المراجعات العلمية . فمن الممكن ، في المراحل المبكرة للعملية ، أن يكون قد تم الاستشهاد بمقالته من جانب مؤلف مقالة أخرى ، إلا أنه من الآن فصاعداً سوف تصبح المراجعة العلمية ، عادة بمثابة تنويه مناسب بإسهامه . إلا أنه إذا ما قدر لجهد أن يصمد ويجتاز مراحل العملية إلى أن يصل إلى هذه المرحلة ، وإذا أثبت فيما بعد أنه إسهام بارز في المجال ، فإنه حينئذ ، وبعد مرور عشر سنوات أو أكثر على نشر مقالته ، يمكن أن يجد إشارة إليها في أحد المؤلفات الشاملة أو أحد النصوص المتخصصة في المجال . وفي خلال النصف الأخير من العقد التالي لنشر المقالة ، وعلى مشارف نهاية تلك العملية التي يتم بها تحويل « المعلومات » العلمية إلى « معرفة » علمية ، يكمن الهدف النهائي لكل تراكمات بيانات البحث ، وجميع أنشطة الاتصال العلمي التي صادفناها حتى الآن ، ألا وهو تخليق المعلومات العلمية المتوافرة وتحويلها إلى خبرة شاملة وتصور عام للوضع الراهن للأساس العلمي للمجال الموضوعي . والمؤلفات الشاملة والنصوص المتخصصة من أهم الوسائل المستخدمة في هذه المرحلة النهائية . وبالنسبة للباحث المتمرس في علم النفس ، والذي يشارك بنشاط إيجابي في البحث في مجال معين ، يمكن للكتاب الشامل أو النص المتخصص ، أن يساعد فقط في دعم وتأكيد تصوره النظري للموضوع ، أو في إعادة تنظيم هذا التصور . والمعلومات التي يتم بثها بمثل هذه الوسائل عادة ما تكون أكثر قابلية للفهم . والآن وبعد سنوات من التقييم النقدي ، والتحليل والتركيب والاختبار ، يمكن للمعرفة العلمية أن تصبح معدة للبحث خارج نطاق مجتمع البحث النشط ، إلى غير المتخصصين ، وإلى الطلبة غير المتمرسين ، وإلى التطبيقين والممارسين . . . إلخ . ويختتم جارقي وجريث قائلين :

تبدأ أهم أحداث البث التي ينمو فيها جهد الباحث في علم النفس في الوقت الذي يبدأ فيه البحث ، وتستمر إلى أن يتم إدراعه في المستودع الأرشيفي الضخم للمعرفة العلمية . وعادة ما يحدث ذلك في فترة تتراوح بين الإنثى عشر والخمسة عشر عاماً . وبذلك تصبح لدينا صورة للعملية الممتدة البطيئة الحذرة ، للإبداع ، والتقييم ، وإعادة التقييم ،

وتحقيق التكامل ، والتحليل والتركيب والتخليق ، ثم تحويل المعلومات العلمية إلى معرفة علمية .

#### ٢٠/٤ تلقي المعلومات :

في نهاية الستينيات ، أجرى جارفي وزملاؤه بجامعة جونز هوبكنز Johns Hopkins University ، سلسلة طويلة من دراسات الاتصال في العلوم الفيزيائية ، والعلوم الاجتماعية ، والهندسة . وقد أسهمت دراساتهم في توضيح صورة البث التي عرضنا لها في الأقسام السابقة . كما تناولوا أيضا تداول المعلومات من وجهة نظر المتلقي . وقد ورد جانب من النتائج التي انتهوا إليها في تقرير أعده جارفي وجونفردسون (1976) Garvey and Gottfredson ، وقد سبق أن أشرنا إليه . وكانت نقطة انطلاقهم في هذه الدراسات البحوث المنشورة لـ ٣٧٧٦ عالم ومهندس ( المجموعة-أ ) ، وطلبا من كل مؤلف أسماء العلماء والمهندسين الآخرين في نفس مجال تخصصه ( المجموعة-ب ) والذين يتصل بهم . ثم حصلوا من المجموعة (ب) على أسماء علماء ومهندسين آخرين في نفس المجال ( المجموعة-ج ) . وقد بلغ إجمالي المجموعتين (ب) و (ج) معا ١٨١٦ فردا ، وهؤلاء تم سؤالهم عن معرفتهم بالأعمال المتضمنة في البحوث المنشورة .

ومن بين المجموعتين (أ) + (ب) تبين أن ٧٩٪ كانوا على دراية ببحث متخصص في مجال عملهم ، نشره أحد مؤلفي المجموعة (أ) ، و ٧٥٪ اطلعوا فعلا على مثل هذا البحث . إلا أن ٢١٪ فقط أعلنوا عن حصولهم على معلومات مفيدة من البحث . وكان السبب في ذلك أن ٦٣٪ قد ألغوا ، قبل النشر ، بمعلومات عن البحث الذي تتناوله المقالة ، وأن ٥٠٪ قد حصلوا على معلومات مفيدة في تلك المرحلة ، وذلك في حدود سنة تقريبا قبل النشر . وكان حوالي ٥٢٪ من (ب) + (ج) على صلة منتظمة بالمؤلفين المناسبين في المجموعة (أ) ، ونتيجة لذلك أمكن لـ ٤٠٪ منهم الحصول على معلومات قبل النشر بالاتصال المباشر ، و ١٣٪ عن طريق المراسلات ، و ٢٥٪ يتلقى طبعات مبدئية أو تقارير تقنية . أما القنوات الأخرى التي وجدوها مفيدة فكانت : الاحاطة عن طريق زميل ( ٩٪ ) والاستماع إلى حديث المؤلف في مؤتمر ( ١١٪ ) . ويزيد المجموع على ٥٠٪ نظرا لأن الفرد الواحد كان يتلقى المعلومات عن طريق أكثر من قناة واحدة .

ومن الممكن تحليل المتلقيين على النحو التالي ؛ فمن بين كل مئة فرد من (ب) + (ج) كان ٦٣ على اتصال قبل النشر بالمجموعة (أ) ، وقد عثر منهم ستة فقط ، في البحث المنشور ، على معلومات مفيدة ، لم يسبق لهم الحصول عليها . وكانت بالنسبة لهم الوسائل التفاعلية البعيدة عن الرسميات ، والسابقة على النشر ، هي المصدر الرئيسي للمعلومات الجديدة . إلا أنه من بين المئة في (ب) + (ج) كان هناك ٢٢ لم يكن لهم أي اتصال قبل النشر بالمجموعة (أ) ، ووجد ١٥ من هؤلاء معلومات مفيدة في البحث ، وكانت البورصة بالنسبة لهم ، هي مصدر المعلومات الجديدة . وينبغي ألا ننسى أن جميع أعضاء المجموعة (ب) + (ج) والبالغ عددهم ١٨٠٠ ، كانوا أفرادا بعينهم ، معروفين بانتمائهم لنفس مجالات البحث التي ينتمى إليها المؤلفون . وكانوا فيما بينهم يسجلون فقط ٥٠ قارئا لكل مقالة في العلاقات التي تمت دراستها ، بينما كان إجمالي العدد الجاري لقراء كل مقالة أعلى من ذلك بكثير ( انظر الأرقام التي سبق أن أوردناها وبخاصة بعلم النفس ) . ويمكن بالنسبة لكثير من هؤلاء القراء الآخرين ، أن يكون النشر بالدوريات القناة الأساسية للحصول على المعلومات الجديدة .

كذلك حاول جارفي وزملاؤه استكشاف احتياجات حوالي ١٦٠٠ من المؤلفين في العلوم والمهندسة ، من المعلومات وسلوكهم الاتصالي ، حيث طلبوا منهم وصف أعباءهم الجارية ، والمعلومات التي يحتاجونها على وجه الخصوص أو للمعلومات التي يبحثون عنها أو كلا من الفئتين معا ، والمصادر التي عثروا فيها على هذه المعلومات . وقد مكنتهم الدراسة من التعرف على إحدى عشرة مرحلة يمر بها البحث العلمي ، ثم ربط كل مرحلة من هذه المراحل بمختلف نوعيات المعلومات اللازمة لها ( جدول ٢٥/٤ ) . ثم قاموا بعد ذلك بربط نوعية الحاجة إلى المعلومات بمصدر المعلومات ( جدول ٢٦/٤ ) . فالمعلومات لا غنى عنها في جميع مراحل البحوث العلمية والتقنية ، ومن الناحية الكمية فإنها تبدو في المرحلتين المبدئية والنهائية أكثر كثافة منها في المرحلة المتوسطة . وتختلف المصادر والقنوات تبعا لاختلاف الاحتياجات .

#### ٢١/٤ حاجة الممارسين إلى المعلومات :

يقصد « بالممارسة » بوجه عام في هذا السياق ، إنتاج أو تقديم السلع أو الخدمات للمستهلكين أو المستفيدين . وبذلك نميز بينها وبين :

- ١ - « البحث » أو « النشاط العلمي » الذي يتركز في إنتاج المعرفة الجديدة ، إما كهدف في حد ذاتها وإما لما لها من أهمية بالنسبة للممارسة .
- ٢ - « الاستهلاك » أي الاستخدام الخاص للسلع والخدمات .

ولا يمكن دراسة الحاجة إلى المعلومات إلا عندما تظهر فعلا في أثناء ممارسة البشر لنشاطهم اليومي . ويدل عنوان هذا القسم على أن هناك جماعات بعينها من البشر يعملون في الممارسة ، يمكن تسميتهم جميعا بالممارسين . وهذا صحيح إلى حد ما ؛ فالمهندس الصناعي ، والمهندس المعاري ، والممرضة ، كل هؤلاء يساهمون في تقديم سلع أو خدمات ، إلا أنه من الممكن للممارس في أثناء الممارسة أن ينتج أيضا معلومات جديدة ، كما أنه يمكن أن يستخدم سلعا أو خدمات ناتجة في مجالات ممارسة أخرى . وعلى ذلك ، فإنه من الممكن لدراسة احتياجات فئة بعينها من الممارسين إلى المعلومات أن تكشف عن بعض جوانب الاحتياجات المتصلة بأنشطة « البحث » و « الاستهلاك » التي تأتي عرضا بالنسبة للممارسة التي تمثل محور الاهتمام .

ومن الممكن للمهمة الفعلية لأي ممارس بعينه أن تكون خليطا من الممارسة والبحث والاستهلاك . ومن الممكن أن يكون هناك في إحدى المؤسسات التي تضطلع أساسا بمهمة توفير السلع أو الخدمات ، كإحدى الشركات الصناعية مثلا ، أو إحدى إدارات الخدمات الاجتماعية أو إحدى المستشفيات ، يمكن أن يكون هناك أفراد من « الممارسين » يمثل البحث نشاطهم الرئيسي ، وآخرون ( كضباط المشتريات على اختلاف أنواعها ) يقومون بدور « المستهلك » لمنتجات مؤسسات أخرى . ولهذا الأسباب ، فإنه ليس من السهل دائما عزل « الممارسين » بالمعنى الضيق ، وتقدير احتياجاتهم من المعلومات . وبما لا شك فيه أنه ينبغي عند تقديم خدمة المعلومات الموجهة أساسا لإحدى فئات الممارسين ، مراعاة جميع أوجه احتياجاتهم من المعلومات .

ولكل نشاط بشري مدخلاته من المعلومات ، وبذلك فإن جميع أوجه النشاط في مؤسسات الإنتاج أو الخدمات بحاجة إلى المعلومات . إلا أن المصطلح « ممارس » عادة ما يقتصر استعماله على هؤلاء العاملين



المرحلة التي يمر بها العمل العلمي									
(ك) اعداد تقرير البحث									
(ي) تصميم النتائج									
(ط) تحليل البيانات									
(ح) تجميع البيانات									
(ز) تصميم العمل التجريبي أو خطة الدراسة									
(د) تصميم وتطوير الأجهزة والمعدات									
(هـ) المعايرة وإجراء الاختبارات الأولية									
(د) إجراء التجارب الأولية									
(جـ) اعداد مشروع البحث									
(ب) التخطيط المحدد ( نظري / مفاهيمي )									
(أ) التخطيط المبني ( عام )									
طبيعة المؤشرات التي تدعو الحاجة إليها									
المساعدة في إدراك المشكلة أو تحديد									
أصناف حل علمي أو تقني									
الوضع البحث في السياق المناسب مع البحوث المماثلة التي أجريت									
أدلة البحث بالجهود اجازية في المجال									
لاختيار خطة أو استراتيجية لتجميع البيانات									
لاختيار طريقة لتجميع البيانات									
لتصميم الأجهزة أو المعدات التجريبية									
لاختيار أسلوب لتحليل البيانات									
للتحكم من تصميم البيانات الجديدة فسرًا كاملاً									
أدلة النتائج بالوضع الراهن للمعرفة في المجال									

جدول ٤ / ٣٦ حاجة إلى المعلومات ومصادر تلبيتها ( نسب مئوية )

المرحلة التي يمر بها البحث	المرحلة	المرحلة	المصادر التي أمكن الحصول منها على المعلومات التي دعت الحاجة إليها									
			المعلومات اللازمة	المرحلة	المرحلة	المرحلة	المرحلة	المرحلة	المرحلة	المرحلة	المرحلة	المرحلة
المرحلة النهائية :	٥٣	٣٧	١٨	٧	١١	١٨	٨	٣٣	٢٢	١٩	٢٤	١٦
المساعدة في إدراك المشكلة أو تحديدها .	٤٣	١٩	١١	٤	٥	١٤	٦	٢٤	١٦	١٤	٢٣	١٧
المرحلة المتوسطة :	٣١	١٦	٧	٤	٣	٩	٣	١١	٨	١٩	٢٤	١٦
اختيار خطة أو استراتيجية لتجميع البيانات .	٣٧	١٤	٦	٣	٢	٨	٣	١١	٧	١٤	٢٣	١٧
اختيار طريقة لتجميع البيانات .	٢٤	١٢	٦	٣	٢	٧	٢	١٠	٦	١٤	٢٣	١٧
تصميم الأجهزة والمعدات .	٣٢	١٦	٧	٢	٢	٩	٣	١٥	١٢	١٤	٢٣	١٧
اختيار أسلوب لتحليل البيانات .	٥٧	١٥	١٦	٣	١٣	١٨	١١	٤٤	١٩	١٤	٢٣	١٧
المرحلة النهائية :	٤٠	٢٠	١٤	٥	٨	١١	٦	٣٣	١٤	١٤	٢٣	١٧
وضع البيانات في السياق المناسب مع البيانات المتوفرة .	٤٦	١٦	١٧	٣	١٣	١٥	١٠	٣٦	١٧	١٤	٢٣	١٧
التأكد من تفسير البيانات لاجتماع تفسيرها ككل .	٩٢	٥٣	٤٠	١٥	٢٩	٤١	٢٣	٧٠	٤٤	١٤	٢٣	١٧
المرحلة النهائية :												

الحاصلين على تدريب رسمي في المهارات التطبيقية ، والمعلومات الأساسية المساعدة اللازمة لمعلمهم ، والمرتبطة في غالب الأحيان بقتنيات التأهيل والاعتماد الرسميين . وعلى الرغم من أنهم قد لا يتتجون معلومات جديدة في ممارستهم لمهامهم الأساسية ، فإن نشاط الممارسين يتطلب تطبيق المعلومات المتخصصة . ولما كانت المعلومات في جميع المجالات في نمو مستمر ، فإن الممارس الناجح يحتاج إلى مورد منتظم أو دورى للمعلومات الجديدة حتى يمكن لممارسته أن تنمو وتتطور . ولهذا ، فإن هناك علاقة لا غنى عنها بين « البحث » ، أو نتائج البحث بأى شكل من الأشكال من جهة ، والممارسة من جهة أخرى .

وكمثال توضيحي لحدود المعلومات التى تدعو الحاجة إليها في الممارسة ، دعونا ننظر إلى جماعات العمل الريفية ، في الدول التى لا يزال للزراعة فيها أهمية كبرى . وجدول ٢٧/٤ مأخوذ عن كومبس وأحمد (1974) Coombs and Ahmed ، وكنا نكتبان من وجهة نظر تربوية ويؤكدان الاحتياجات التعليمية ، إلا أن ممارسة المهارات المكتسبة بالتعلم تتطلب نفس المورد المستمر من المعلومات الجديدة في هذه المجالات الموضوعية .

#### ٢٢/٤ خصائص الممارسين :

لكل فئة من الممارسين مجموعة الخصائص التى تميزها ، إلا أنها تنقسم أيضاً بعض الساعات مع الفئات الأخرى . ولقد استقينا الصورة التى نعرضها فيما يلى من مراجعة علمية لاحتياجات الممارسين من المعلومات أعدها ولكن Wilkin (1977) .

وتقتضى ظروف العمل بأن يكون الممارسون تحت ضغط هائل حتى يضطلعوا بمهمة توفير الخدمات أو المنتجات ، للافادة منها من جانب المستهلكين أو العملاء . وعادة ما يضطلع الممارسون بمهام بدء المشروعات واتخاذ القرارات في سياق المعلومات غير المكتملة ، كما أنهم عادة ما يبحثون عن الحلول المرصية لا عن « أفضل » الحلول . وهم ليسوا مضطرين بالضرورة للافادة بكثافة من المعلومات المهنية الجديدة . وللمعلومات والمهارات القديمة أهميتها لأنها تتيح للشخص تجنب التأخير المرتبط بالبحث عن المعلومات الجديدة ( والتحقق من صحتها ) . ويمكن للممارسين المساهمة في تنمية رصيدهم من المعلومات المهنية ، إلا أنهم يميلون للنظر إلى هذا الاسهام باعتباره ناتجا جانبيا لأنشطتهم وليس عنصرا عضويا في هذه الأنشطة .

وهناك اختلاف واضح في طرق تنظيم أعمال الممارسين ؛ فأعمال المديرين والقائمين على الخدمات الاجتماعية ، من ناحية ، تتسم بالتفتت والابحاج والتنوع ، كما تعتمد بكثافة على المعلومات ذات الطابع المحل . وفى مقابل ذلك تتسم أعمال مهندسى التطوير ، باعتقادها على المشروع وانفوايتها على مرحلة طويلة لاختبار النماذج ، والتى ينصرف خلالها ذهن المهندس تدريجيا عن الأفكار الجديدة ، حتى لا يتحول اهتمامه نحو احتمالات جديدة .

والانزعاج عن غيرهم ممن ينتمون إلى نفس المهنة ، أو عن الأنشطة المهنية المنظمة ، أو عن كليهما معا ، وعن مصادر المعلومات إحدى المشكلات التى يعانى منها بعض الممارسين ؛ فهناك على سبيل المثال كثير من أصحاب الصناعات الصغيرة والأطباء الداخلين ضمن فئة الممارس العام ، ممن يعملون على انفراد

لوفى مجموعات صغيرة . وكذلك الحال بالنسبة للممارسين المرتبطين بالأعمال الميدانية بكل أنواعها ، حيث لا تتاح لهم فرصة الاتصال بمهنيين من خارج نطاق مجموعتهم المباشرة إلا فى أضيق الحدود ( كما هو الحال على سبيل المثال بالنسبة للمستوليين عن الرعاية الاجتماعية ، والأطباء الرفيئين ، ومهندسى المواقع ) .

ويبدو معظم الممارسين متأثرين بنوع أو بآخر من الضوابط . وتشمل هذه الضوابط المعايير الموحدة ، وتقنيات الممارسة ، والضوابط الإجرائية ، وتعليمات البناء ، والتشريعات . وفى إطار هذه الضوابط تبدو مجالات وفرص اتخاذ القرارات الفردية أوسع فى بعض المهن مما هى عليه فى أخرى ؛ فمن المتوقع على سبيل المثال للممارسين الطبيين اتخاذ القرارات وتحمل المسئوليات المتصلة برعاية مرضاهم ، وأن يقوموا بذلك فى إطار المواثيق الأخلاقية والمهنية الخاصة بالممارسة . أما الممرضات فإن فرصهن فى حل المشكلات الفردية ضئيلة عادة ، وخاصة فى المستشفيات التى يعملن فيها تحت إشراف ممرضات أول ، وفى ظل قواعد إجرائية وبناء على قرارات الأطباء .

ولدواعى التكميم فى كثير من مجالات الممارسة أثرها المقيد فى أنماط الاتصال . وأحيانا ما يرتبط التكميم بالطابع التنافسى لمجال النشاط ، والذى يؤثر على سبيل المثال ، فى المعايير والمصممين والمخططين والمهندسين والمديرين . أما فى المجالات الأخرى فإن التكميم عادة ما يرتبط بالإجراءات الأمنية التى تتخذها الحكومة ، كما هو الحال بالنسبة للباحثين الاجتماعيين الحكوميين ، كما يمكن أن يرتبط بحقوق الأفراد فى المحافظة على خصوصياتهم ، كما هو الحال فى خدمات الرعاية الاجتماعية . ومن ناحية أخرى ، فإنه يتعين على مسئولى الحكم المحل أن يطرحوا كثيرا من قراراتهم وأنشطتهم للمراجعة من جانب الجمهور العام عن طريق الاستجابات العامة والاستشارات . . . إلخ .

هذا ، وقد أدرك القياديون فى معظم فئات الممارسين الحاجة إلى مواجهة تقدم الخبرات والمهارات المهنية ، بنوع من التعليم المستمر . وتشمل العوامل التى تتكاتف فيها بينها لتجعل من التعليم المستمر قضية هامة ، التغيرات التى تطرأ على الممارسات والاتجاهات المهنية ، والزيادة المستمرة فى المهام التخصصية ، ونمو التقنيات المعقدة . ويرتبط التعليم المستمر ، فى بعض المهن ، بالممارسة اليومية ارتباطا عضويا ؛ فعمل الممارس العام ، على سبيل المثال ، أن يتعامل مع نوعيات كثيرة من الحالات المرضية ، التى وردت معلومات عنها فى الإنتاج الفكرى المهني ، وفى نشرات التعريف بالعقاقير ، كما تقدم مثل هذه المعلومات فى البرامج الدراسية واللقاءات والمؤتمرات . وعلى عكس ذلك تماما ، تبين أن عمل المهندسين الممارسين يتسم بالإغراق فى التخصص ، إلى الحد الذى يفقدون معه ، تدريجيا ، ارتباطهم بنظريات مهنتهم وأسسها .

#### ٢٣/٤ مصادر التعرف على الممارسات الجديدة :

أشار هافلوك ورفاقه (Havelock et al. 1964) إلى تنوع مصادر نشوء معلومات الممارسات الجديدة ؛ فهى تتطور أولا عن معلومات الممارسات القائمة ( بل إنها كائنة فيها ) وعلى ذلك فإنها تعتبر جديدة جزئيا . ولا يمكن للمعلومات الجديدة أن تكون عملية ، ببساطة ، إذا لم تراعى معلومات الممارسات السائدة فعلا . ومن الممكن للتغيرات التى تطرأ على الممارسة أن تتم عبر عملية تطورية ، تتكامل فيها العناصر الجديدة مع الرصيد القديم ، لا عن طريق ثورة أو انقلاب شامل . وللممارسات القائمة ، من

جدول ٤ / ٢٧ الوظائف الريفية واحتياجاتها

الفئات	أنواع الاحتياجات التعليمية (على درجات متفاوتة من التقدم والتخصص)
<p>(أ) المرتبطون مباشرة بالزراعة :</p> <p>١ - المزارعون التجاريون</p> <p>٢ - الأسر المعتمدة كلياً أو جزئياً على الزراعة</p> <p>٣ - العمال الزراعيون .</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● تخطيط المزارع وإدراجها ، اتخاذ القرارات الرشيدة ، حفظ السجلات ، حسابات التكلفة والمائد ، والأفادة من القروض .</li> <li>● تطبيق المدخلات الجديدة وزراعة الأنواع الجديدة ، والممارسات الزراعية المتطورة .</li> <li>● التخزين والتجهيز وحفظ الأغذية .</li> <li>● المهارات الإضافية اللازمة لرعاية المزرعة وتطويرها ، والمهام الإضافية التي تساعد في زيادة الدخل .</li> <li>● الإلمام بخدمات الحكومة وعطائها وبرامجها وأهدافها .</li> <li>● المعلومات والخبرات الخاصة بالارتقاء بمستوى الأسرة ( كالرعاية الصحية ، والتعليم ، والاقتصاد المنزلي ، ورعاية الأطفال ، وتنظيم الأسرة ) .</li> <li>● المهارات الخاصة بالتربية الوطنية ( كالإلمام بهمهم وأسلوب عمل الجمعيات التعاونية ، والإدارة المحلية ، والحكومة الوطنية ) .</li> </ul>
<p>(ب) المرتبطون بالأنشطة التجارية</p> <p>المتصلة بالزراعة :</p> <p>١ - تجار الجملة وتجسار التجزئة في احتياجات المزارع وأجهزتها والسلع الاستهلاكية وغيرها .</p> <p>٢ - مورفو خدمات الإصلاح والصيانة .</p> <p>٣ - العاملون على تجهيز وتخزين ونقل السلع الزراعية .</p> <p>٤ - مورفو الخدمات المصرفية والقروض .</p> <p>٥ - عمال البناء وغيرهم من الحرفيين .</p> <p>٦ - مورفو خدمات النقل العام</p> <p>٧ - أصحاب الصناعات الصغيرة</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● المهارات التقنية الجديدة والمتطورة والتي يمكن تطبيقها في إنتاج سلع أو خدمات معينة .</li> <li>● ضبط الجودة .</li> <li>● المعلومات التقنية عن السلع المتداولة والكافية لأرشاد المستهلكين لكيفية استخدامها وصيانتها ... الخ .</li> <li>● المهارات الإدارية ( تخطيط المشروعات ، وحفظ السجلات ، وحساب التكاليف ، والتوريد وبيع المخازن ، وتحليل السوق ، وطرق المبيعات ، وعلاقات العملاء والمعاملين ، والإلمام بخدمات الحكومة ولوائحها ، والفرص ، والأفادة من القروض )</li> </ul>
<p>(ج) العاملون بالخدمات العامة كرجال الإدارة الريفية ، ومسئولو التخطيط ، والحرفاء الفنيون :</p> <p>١ - رجال الإدارة الخاصة ، ورجال الصحة ، ومسئولو التخطيط الإقليمي .</p> <p>٢ - مديرو وعطوفات وتوزيع وبيع السلع والخدمات العامة ( كالزراعة ، والتعليم ، والصحة ، والصناعات الصغيرة ، والتأمين ، وخدمات الأسرة ، والحكم المحلي ... )</p> <p>٣ - مديرو الجمعيات التعاونية وغيرها من المنظمات الزراعية .</p> <p>٤ - مديرو خدمات التصنيف والمعلومات</p> <p>جأ .</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● للمهارات العامة في الإدارة والتخطيط ، والتثقيف ، وتدفق المعلومات ، والأنشطة التوعوية .</li> <li>● المهارات التقنية والأدائية التي يمكن الأفادة منها في قطاعات أنشطة معينة .</li> <li>● المهارات القيادية ، لائسرة المجلس الإقليمي ، وتوجيه الأعمال الجماعية ، وبناء جماعات العمل ، والحصول على دعم القيادات المحلية .</li> </ul>

ناحية أخرى ، تأثيرها الهام ، عندما تكون تعبيراً عن انتشار الممارسة الجيدة من ممارس إلى آخر . وعادة ما يتسم المصطلح « الابتكار العملي » بالنسبية ، ذلك لأن الممارسة لا تعتبر جديدة إلا بالنسبة للممارس الذى يتخذ قرار تبنيها لأول مرة ، بينما يمكن أن يكون قد علم بهذا الابتكار من ممارس آخر استخدمه فعلاً لعدة سنوات .

كذلك تعتمد معلومات الممارسات الجديدة جزئياً على مدخلات تمثل طلبات المستفيدين على اختلاف أشكالها ، والتعبير عن الاحتياجات وردود الفعل تجاه المعلومات العملية السابقة ، والتلقيح المرتد مباشرة للممارس حول فعالية أدائه المهني . وأخيراً ، لدينا المدخلات الواردة من البحوث ، سواء كانت هذه البحوث « أساسية » أو « تطبيقية » أو كانت تتخذ شكل الناهج « المتطورة » . والمدخلات الواردة من البحوث إسهام هام وفريد ولا شك بالنسبة للممارسة ، وهي تمثل المعلومات التى لا تنسم بالجددة فحسب ، وإنما المعلومات التى تؤكد صلاحيتها أيضاً وفقاً لقواعد محددة .

وعادة ما يتم تداول معلومات البحوث الأساسية في أوساط العلماء أساساً ، وبالطرق التى سبق لنا مناقشتها ، إلا أن بعضها ينتقل أيضاً ، وبشكل مباشر إلى الممارس ، وخاصة في المراحل المبكرة لتأهيله المهني ( كما هو الحال مثلاً في الكيمياء الحيوية بالنسبة للطالب فيما قبل دراسة الطب ، والاجتماع بالنسبة للطالب فيما قبل دراسة القانون ) . وربما كان ما يتم ترجمته وتحويله إلى ممارسة فعلاً ، لا يمثل سوى النزر اليسير مما يتم نقله ، إلا أن جهد النقل لا يتوقف أبداً ، نظراً لأنه يوفر أساساً للمزيد من التعليم التطبيقي في المقام الأول . ولا شك أن هناك بعض المعلومات الأساسية التى يتم تحويلها أيضاً إلى أسس تطبيقية ، أو إلى أساليب يمكن للممارس المتمكن تطبيقها للتغلب على مشكلات عمله اليومي .

هذا ، ويمكن لمعلومات البحوث التطبيقية أن تصل إلى الممارس على هيئة « نموذج » يمثل حزمة مركبة من البيانات ، والنظريات التطبيقية والطرق والأساليب ، التى تمثل في بعض الأحيان ، الناتج النهائي لعملية البحث والتطوير . ومع تعرض النموذج للاختبار والتعديل في العديد من المواقف العملية ، فإنه يدخل تدريجياً في عداد معلومات الممارسة .

وكثيراً ما ترد الابتكارات العملية لا من البحث أو التطوير وإنما من الممارسين الآخرين . هذا بالإضافة إلى أن تختلف نوعيات معلومات الممارسة في تلاحم مستمر . كذلك يمكن للمنتجات الجديدة أن تتطلب تطوير ممارسات جديدة ؛ فالقلب الصناعي ( جهاز ) لابد وأن يكون مصحوباً بمهارات جراحية ( ممارسة ) وإجراءات ( برامج ) وربما أيضاً بعض المعدات الجراحية الجديدة ( مزيد من الأجهزة ) ، وذلك قبل أن يصبح من الممكن استخدامه الاستخدام السليم . كذلك تتطلب الآلة التعليمية ( جهاز ) مهارات تدريسية جديدة تتعلق بكيفية تقديمها للفصل الدراسي ( خدمة ) فضلاً عن البرامج التى تستخدم فيها ( برامج ) .

وهناك مصدر آخر للمعلومات العملية حدده هافلوك و هو المعلومات الواردة من مجالات الممارسة الأخرى . ففى المجتمع المركب متعدد المهن ، يجد الممارسون على اختلاف فئاتهم ، وتنوع مستويات تأهيلهم ، وتباين خلفياتهم ، أنفسهم يعملون جنباً إلى جنب في مجالات الانتاج أو الخدمات . وسوف نعرض لثال لهذا الموقف المركب فيما بعد . ويتيح مثل هذا التقارب والعمل الجماعى فرص الانتقال غير

الرسمي للمعلومات من شخص لآخر ، على الرغم من أنه يمكن لتباين المشارب أن يعوق الاتصال المباشر .

ويتوقف التعامل مع جميع السبل المحتملة التي يمكن للممارس أن يضيف بها إلى رصيد معارفه على الخبرة الشخصية . وتبدأ معظم مجالات الممارسة كحرف ؛ فمحنة الهندسة على سبيل المثال تركز وبشكل ملحوظ على الخبرات العملية . وهناك اعتقاد سائد بأن التعليم الجامعي في حد ذاته لا يصنع مهندسا .

وتشمل الخبرات العملية تلك الخبرات المباشرة المكتسبة من التعامل مع مجال العمل ، وملاحظة السلوك العمل للآخرين ، والاتصال التفاعلي بهم . كذلك تشمل التلقين المرتد من محاولات الممارس نفسه لمواجهة المشكلات واتخاذ القرارات . ويتوقف نمو الخبرات العملية على القدرة على الملاحظة الدقيقة الواعية ، وعلى استخلاص النتائج من هذه الملاحظات . وهناك فرق بين أشكال الإدراك الرمزي figurative وأشكال الإدراك الأخرى non-figurative ؛ ففي الإدراك الرمزي « نرى » الظواهر بعين عقولنا معتمدين على رصيدنا من المعلومات المختزنة وقدرتنا على التخيل . ولتنمية القدرة على الرؤية الرمزية فإننا ينبغي أن نكتسب الخبرة بمداومة الملاحظة الحسية والمعالجة ، والرؤية واللمس والتداول وربما أيضا بشم موضوع العمل . ولكل جوانب الخبرة العملية هذه أهميتها الحيوية بالنسبة لتطور الممارس ، كما أنها تؤثر وبشكل واضح في أنماط اتصاله .

ولهذا السبب بالذات يركز المهندسون - على سبيل المثال - كل هذا التركيز على زيارتهم للمواقع والمؤسسات الأخرى . فقد أخبر أحد المهندسين جريولفسكا - فيكرى ( 1976 ) - Gralewski - Vickery :

إنها السبيل الوحيد للتعرف على ما يجري ؛ فلا يمكنني الحصول على نفس القدر من المعلومات ما لم أذهب وأشاهد بنفسى . فإمكانيك أن تقرأ عن أحد الحمامات في إحدى المجلات ، إلا أنك إذا ذهبت وشاهدت المنجم ، وتحدثت إلى أحد الجيولوجيين ، فإنك تخرج بفكرة أفضل عن الموقف بكل أبعاده .

ويستطرد قائلا :

إن الرؤية تعنى التطبيق ؛ فأنت ترى طريقة أو جهازا ، أو في بعض الأحيان مجرد إجراء غاية في البساطة ، وفجأة يقفز إلى ذهنك أن هذا بعينه ما نحتاج إليه . وكثيرا ما يحدث أن ترى أسلوبا أو جهازا لا تحتاجه اليوم ، إلا أنه قد يحظر على بالك يوما ما الإفادة منه في موقفك الجديد . وتحدث في بعض الأحيان ألا يحظر على بالك أنك قد رأيته ، وربما اعتبرته من تطويرك أنت .

#### ٤ / ٢٤ أهمية الاتصال غير الرسمي :

تسر لنا الخصائص التي ناقشناها توا إدراك السبب وراء ما يوليه الممارسون للاتصال الشخصي من تقدير خاص . ونعتمد في المناقشة التالية على دراسة للمهندسين أجراها جريولفسكا - فيكرى وروسكو ( 1975 ) - Gralewski - Vickery and Roscoe . فمعظم المهندسين ، وخاصة في قطاع الصناعة ، يعملون في مجموعات ( مترابطة أو متفرقة ) . وبين المهندسين الذين شملتهم الدراسة ، والبالغ عددهم ٩٠ مهندسا كانت أحجام الجماعات تتراوح كما يلي :

جسم الفريق : ١ - ٥ ٦ - ١٠ ١١ - ٢٠ ٢١ - ٥٠ < ٥٠

عدد المتجيبين : ٢٣ ٢٤ ٢٥ ١٤

ويسر العمل الجماعي بطبيعته إجراء المناقشات ، الرسمية وغير الرسمية . وكما عبر عن ذلك أحد من جرت مقابلتهم :

أحب أن أعمل في فريق ؛ فانا اعتمد على كل عضو من أعضاء الفريق ، حيث أرتبط بهم وأنفعل معهم بحرية ، كما أناقش معهم كل نقطة من نقاط المشروع . كذلك استفيد من التعرف على تفسير الحقائق من جانب فريق مهني ناضج ، إلا أنهم أحيانا ما يستمعون إلى أيضا باعتباري حديث التخرج .

ويساعد الاتصال الشخصي على سهولة الادراك والتقييم المتبادل ؛ فهناك تلقيم مرتد مباشر في الانجماين . كما أن الكلمات تدعمها تعبيرات الوجه ونبرات الصوت . ويمكن لدقة التفاعل أن تكون غاية في الارتفاع . ويمكن للعبارات أن تكون أقل تحفظا ومن ثم أقوى دلالة . ولئلا هذا الاتصال غير الرسمي أهمية بالغة في مرحلة اكتساب الخبرات ، كما هو الحال في مرحلة التلمذة المهنية للمهندس حديث التخرج . كما أنه يعد أيضا بالنسبة للمتمرس سبيلا هاما للتعرف على الأساليب والطرق والأجهزة الحديثة ، والتي يصعب التعريف بخصائصها كتابة ، وكذلك لتلقى التلقيم المرتد حول الأفكار والنظريات . كذلك يمكن أن يساعد في الحكم على مستوى شخص آخر ، في غالب الأحيان ، بإجراء عادية معه . وعادة ما يكون الاتصال الشفوي هو أكثر السبل فعالية في الأزمات وحيثما يكون الوقت ضاغلا .

وحينما تطرا مشكلة جديدة ، غير روتينية في الهندسة ، وخاصة إذا أدت إلى تأزم الموقف ، فإنه يمكن لعملية البحث عن المعلومات لمواجهة الموقف أن تكون مختلفة تمام الاختلاف عن التحصيل اليمى للمعلومات الجارية اللازمة لتنمية رصيد الخبرات . وتتوقف درجة الاختلاف على مدى ضيق الوقت . وإذا كان من الممكن للمشكلة التي يصادفها الباحث العلمى أن توحى له بفكرة مشروع ، أو دراسة متأنية ، أو تحليل أو توصيح ، أو أن تؤدي فقط إلى زيادة كمية في بحثه الرسمى للنتاج الفكرى ، فإن المشكلة بالنسبة للممارس - نالبا ما تتطلب إجراءا علاجيا سريعا . وكانت إجابات من شملتهم الدراسة على السؤال الموجه من جريلوفسكا - فيكرى وروسكو : « ماذا تفعل إذا واجهتهك مشكلة ؟ » على النحو التالى :

أحاول حلها بنفسى ٨٦ %  
أحيط مشرفى علما بها ٣٩ %  
أبحث عن شخص على دراية بالمجال ٨٧ %  
أدرس المعلومات المتاحة ٩٠ %

وتتجاوز النسب المئوية المئة نظرا لتعدد الإجابات .

وقد قدم من جرت مقابلتهم نظرة متعمقة في رد فعل المهندس إذا لم يجد لديه فسخة من الوقت . وتأزم الموقف هو أهم باعث للبحث عن المعلومات ؛ كما هو الحال عند توقف النظام عن العمل ، أو التحقق من عدم صلاحية الطريقة ، أو تعطل الآلة . ويسأل المهندس نفسه : هل بإمكانى حلها بنفسى ؟ وإذا لم يكن الأمر كذلك فهل هناك آخر يستطيع مساعدتى ؟ أين أجد هذا الشخص ؟ وقد اتفق



جميع من تمت مقابلتهم تقريبا على أنه إذا ما طرأت مشكلة ، فإنه ما لم يكن تدخل المهندس مفيدا ، فإن الخطوة الأولى هي الاتصال بشخص ما لديه خبرة سابقة ، كأحد الزملاء ، أو المشرف ، أو صديق ، أو مستشار . ويمكن للبحث عن وثيقة ثم استشارة هذه الوثيقة أن يكون مبددا للوقت ( أنظر شكل ٨ / ٤ ) .

#### ٤ / ٢٥ العلاقة بين المصادر الرسمية والمصادر غير الرسمية :

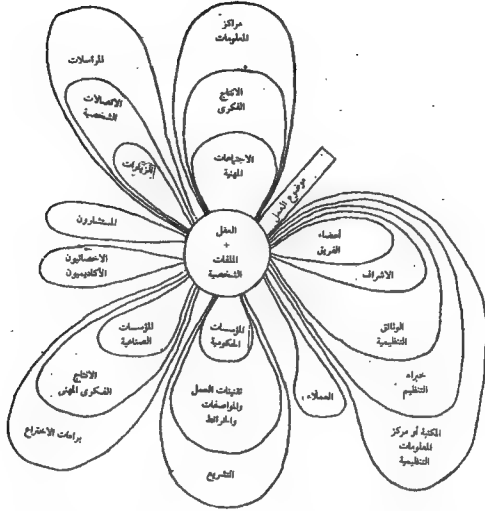
يختلف المهندسون فيما بينهم ، شأنهم في ذلك شأن غيرهم من الممارسين ، اختلافا بينا في مقدار ما يكرسون من وقت للافادة من المعلومات الوثائقية . وقد تبين لجريلوبسكا - فيكرى وروسكو أن كثافة النشاط القرائي للمهندس لم تكن عادة على حساب الاتصال الشفوي الشخصي ، وإنما على العكس كانت دليلا على مزيد من الافادة المكثفة من كثير من قنوات المعلومات التقنية . ومن الممكن توضيح ذلك بالجدول المعتمد على تحليل بيانات استبيانها ( جدول ٢٨ / ٤ ) . ويربط الجدول بين الافادة من المصادر الشفوية والمصادر الوثائقية . ويمثل الرقم الوارد في الجانب الأيمن العلوى في خانات هذا الجدول النسبة المئوية لهؤلاء المستجيبين المستفيدين من المصادر الشفوية والذين يفيدون أيضا من المصادر الوثائقية . أما الرقم الأيسر إلى أسفل فيمثل النسبة المئوية لهؤلاء الذين لا يفيدون من المصادر الشفوية ويفيدون من المصادر الوثائقية . وترتبط الافادة من المصادر الشفوية في جميع الحالات ، بالافادة المكثفة من المصادر الوثائقية ، أى أن أنشط المستجيبين بحثا عن المعلومات يتحدثون ويقرأون أكثر من غيرهم .

هذا ، وقد قدم نفس المؤلفين رسما توضيحيا آخر ( شكل ٩ / ٤ ) بين مدى تعقد التفاعل بين البحث عن المعلومات اعتيادا على القراءة ، والبحث عن المعلومات اعتيادا على الاتصال الشفوي . فالمهندسون الذين يقرأون أكثر من غيرهم نسبيا كانوا أيضا أغزر إنتاجا ، بالكتابة والمحاضرة ، من غيرهم . وكانت الإفادة من مصادر المعلومات الوثائقية كالمستخلصات والمراجعات العلمية والورائيات ، مرتبطة بوجه خاص بالاهتمام بأخبار البحوث ، كما كان الحال كذلك أيضا بالنسبة للاحتفاظ بالملفات الشخصية من الاشارات الوراقية والفصلات . إلا أن هؤلاء الذين كانت اهتماماتهم على هذا النحو كانوا يميلون أيضا لحضور المزيد من المؤتمرات ، وكان ذلك مرتبطا بالمزيد من الزيارات والمزيد من المناقشات الجماعية . وبذلك تتضح أمامنا ، وبطريقة أخرى ، الصورة التى تمثل فيها جميع أنشطة الاتصال الممزجة ، للارتباط ببعضها البعض .

وربما كان من العوامل المرجحة للافادة من المصادر الشفوية الشخصية غير الرسمية للمعلومات ،

ما يلي :

- ١ - تعقد المعلومات المطلوبة ( بالقياس إلى الرصيد المعرفى لمن يطلبها )
- ٢ - عدم التأقلم مع المعلومات المطلوبة .
- ٣ - عامل الوقت الضاغط .
- ٤ - قصور المصادر الوثائقية المتاحة والتي يمكن الافادة منها .
- ٥ - الانتقار إلى الخبرة في الافادة من مثل هذه المصادر .
- ٦ - توافر إمكانات الاتصالات الشخصية .

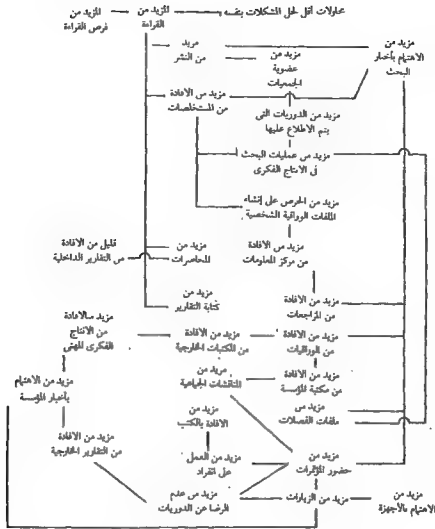


شكل ٨ / ٤ مصادر معلومات المهندس

وهناك أيضا تفاوت واضح في أنماط اتصال الممارسين ، تبعاً لمدى الأقدمية في المهنة ، ونقدم مثالا لهذا التفاوت في مجال الهندسة ( جدول ٢٩ / ٤ ) .

يمكن للخريج الحديث أن يلتحق بوظيفة في قطاع الصناعة أو في القطاع الحكومي ، ويمكن تسمية هذه المرحلة الأولى في حياته المهنية ، بمرحلة المهندس المبتدئ . فلهذه المعلومات الأساسية ، إلا أنه قد يكون مفقدا كلياً أو جزئياً ، للخبرات العملية ، وبذلك فإنه يعمل في البداية تحت إشراف من هو أقدم منه وأكثر خبرة . وعادة ما يعهد إليه بالقرارات الروتينية التي تتخذ في إطار إجراءات محددة ، كما يمكن أن يكون مسئولا عن توزيع العمل على الفنيين ومراجعة أدائهم . وهو يضطلع في هذه المرحلة بالأعمال التقنية الروتينية أو مهام التصميم ، أو الأعمال الميدانية أو عمليات الإنتاج ، وواجبه هنا متابعة العمل اليومي لوحده ، واكتساب الخبرة ، في كل من الأعمال التقنية التي يقوم بها ، وفن اتخاذ القرارات الهندسية . وما لم يجد ما يحبه ويدفعه ، فإنه يمكن أن يظل في هذه المرحلة ، بحيث لا يصبح أكثر من مجرد فني أول . أما إذا تطور فإنه يمكن لحدود مسؤولياته وفاق عمله التقني أن تتسع .





شكل ٤ / ٩ مظاهر الارتباط بين أنشطة الاتصال

وبعد عدة سنوات من الخبرة يبلغ المهندس ما نسميه بالمرحلة الوسطى ، حيث يصبح في هذه المرحلة مسئولاً عن مراجعة أداء بعض المهندسين المبتدئين فضلاً عن الفنيين . كما يكون في هذه المرحلة قد بدأ أيضاً يتخذ المزيد من القرارات اعتماداً على نفسه ، وإن كان من الممكن لهذه القرارات أن تكون خاضعة للمراجعة من قبل رؤسائه . وهو هنا يستخدم الأساليب الهندسية المعيارية في حل المشكلات ، كما يساعد من هم أقدم منه من المهندسين بإجراء العمليات الحسابية ، وإعداد التصميمات ، وتنفيذ الاختبارات الميدانية . كذلك يبدأ في هذه المرحلة توسيع أفاق اتصاله بغيره من المهندسين . وعلى الرغم من اكتسابه للخبرة فإنه قد يشعر بحاجة معلوماته النظرية للتجديد والتعميق . وهذا هو الوقت الذي يمكن فيه للمهندس الطموح أن يقرر الالتحاق بالدراسات العليا .

أما المرحلة التالية فهي مرحلة المهندس الأول ، وهنا بالإضافة إلى المهارات التقنية ، تتزايد الحاجة إلى المهارات الادارية والمالية . فمن الممكن أن يصبح المهندس في هذه المرحلة مسئولاً عن مجموعة كبيرة

من العاملين المهنيين والفنيين ؛ قريبا أصبح مديرا لأحد المناجم ، أو مهندسا استشاريا ، أو شريكا في إحدى الشركات الاستشارية . وهو هنا يتخذ قرارات استراتيجية ومالية . وتواصل اتصالاته اتساعها بحيث لا تقتصر على الأمور التقنية ، وإنما يقابل رجال الإدارة ، ويلتقى بمتنوبي الهيئات الحكومية ، ورجال الصناعة ، ورجال التربية .

ويرتبط بمراحل التدرج الوظيفي والمسئوليات والواجبات المتتابعة هذه ، تغيرات في نوعيات مصادر المعلومات التي يحتاجها المهندس ، والتي نلخصها في جدول ٢٩/٤ المأخوذ عن جريلوفسكا - فيكري وروسكو .

#### ٢٩/٤ تدفق المعلومات في صناعة البناء :

هناك في قطاع الصناعة فئات كثيرة متنوعة من الممارسين تتفاعل فيما بينها . ومن الأمثلة المركبة بوجه خاص في هذا الصدد ، صناعة البناء ، التي حظيت مشكلات المعلومات فيها بالدراسة المكثفة في العقود القليلة الماضية ، من جانب فرق العمل التي شكلتها وزارة البيئة في بريطانيا ، فضلا عن غيرهم من الباحثين .

وعادة ما يجمع مشروع البناء معا كلا من العميل ( الذي يطلب البناء ) والمعماريين وغيرهم من المصممين ، والمساحين ، والمهندسين ، والاستشاريين ، ومقاولي البناء ، ومقاولي الباطن ، وموردي الخامات ، وموردي الخدمات والمرافق ( كالماء والغاز والكهرباء والطرق ... إلخ ) ، بالإضافة إلى السلطات المحلية . وهناك في أي مؤسسة للمقاولات مستويات عدة من الوظائف ؛ فهناك مدير المشروع ، والمقدرون ، وعملاء الموقع ، ومقاولو العمال ، وعمال البناء ... إلخ . وترتبط احتياجات العميل ورؤية المعايير إلى بناء مادي ، فإنه لا غنى في أي مرحلة من المراحل ، عن تبادل المعلومات بين كل هذه الفئات .

وعند استكشاف مسارات تدفق المعلومات هذه ، تبين لفرق العمل التي شكلتها وزارة البيئة ، أنه من الأفضل النظر في ثلاث فئات من المعلومات :

- ١ - معلومات تتصل بمشروع بعينه ( معلومات المشروع ) ، وهذه تشمل ، على سبيل المثال لا الحصر ، تعليمات العميل ، والرسومات التنفيذية ، وشروط التعاقد ، وحسابات التدفئة ، والمراسلات ... إلى آخر ما يتصل بذلك المشروع على وجه التحديد ، ولا يتاح إلا لهؤلاء العاملين فيه .
- ٢ - معلومات عامة ، مثل تقنيات الممارسة ، وكتالوجات الشركات المنتجة ، ولوائح وتعليمات البناء ، وتقارير البحوث ، وطرق القياس المعيارية ، ... إلخ ، وهذه كلها لا تقتصر على المشروع وإنما يمكن الإفادة منها في أي مشروع ، حيث أنها متاحة للجميع .
- ٣ - معلومات خاصة بمؤسسة أو شركة بعينها ( معلومات مؤسسة ) مثل المواصفات المعيارية للأداء ، والسجلات الخاصة بالتكاليف والإنتاج ، وطرق التصنيع ، ... إلخ ، وهذه لا تتاح إلا للعاملين في شركات معينة ، ويشاركون بالعمل في المشروع ، ومن الممكن لبعضها أن يصلح لمشروعات أخرى .

وعادة ما يكون هناك تكامل وتفاعل بين هذه الفئات الثلاث . فالخبرة المكتسبة في مشروع بعينه

جدول ٤ / ٢٩ احتياجات المهندسين من المعلومات ومصادرهم للمعلومات عليها

الاسماء	الواجبات	مستوى الإحتراف	القرارات والقواعد	توجيهات المعلومات التي توفرها المحلية إليها في معظم الأحيان	مصادر المعلومات التي تستخدم أكثر من غيرها
الطالب	اكتساب المعلومات الأساسية وبعض المهارات العملية	وثيق	لا قرارات مهمة تتخذ	المدمج الأساسية والمعلومات الهندسية ، والمطرق التجريبية وأجهزة التتبع ، التتبع ، زبراسج الحسابات ، وتاريخ بعض المشروعات .	شعرية : عناصر ، مناقشات وتطبيقات محلية ، ومناقشات مع الزملاء . تجريبية : الكتب الدراسية ، كتب المطبوعات ، والمحسوت التي يوصى بالإطلاع عليها .
المهندس المبتدئ (الذين حديثا)	القيام بالأعمال الفنية الروتينية في التصميم واليعدان والتصاميم والمخبر	وثيق	قرارات وتوجيهية في إطار إجراءات العمل . يمكن أن يكون حل معين	البيانات الفنية المحلية ، طرق التصميم ، البيانات القياسية ، برامج الحاسب ، دراسة النتائج ، معلومات من إقليم الموقع .	شعرية : الكتب والمطبوعات التجارية : كتب المطبوعات الإرشادية ، وتقنيات العمل ، والكتب الدراسية ، والمطراطة .
( فيما بعد )	استخدام الأساليب التجارية في حل المشكلات والتكامل والمساعدة في العمليات الأساسية والتصميم والاختيارات الميدانية	تعليمات شفهية وتكريرة حول الطرق . ومراجعة التصاميم .	القرارات المعروضة في نطاق توجيهات العمل . يمكن أن يكون مهندسين مبتدئين في مشروعات متفرقة	كما سبق	شعرية : الكتب والمطبوعات التجارية : كما سبق بالإضافة إلى ما يوصى بالإطلاع عليه من المجلات والتقارير والمراجعات والمعلومات

(تابع) جدول ٤ / ٢٩ استيعابيات المهندسين من المعلومات ومصادرهم للحصول عليها

الاستيعاب	مهندسين في المرحلة الوسطى	الواجبات	تنفيذ المهام المتكسبة	مستوى الإجراءات	القرارات والتعليقات	نوعية المعلومات التي تدعو إليها في معظم الأحيان	مصادر المعلومات التي تستخدم أكثر من غيرها
مهندسين أول	مهندسين أول	إدارة برامج العمل	قد لا يكون هناك قرارات سياسية عامة	مستوى عال	دراسات وتحليلات تفصيلية (مثل ميكانيكا الصخور) والأساليب الهندسية ، والتعليقات الحكومية ، والمعلومات من الأجهزة والمبر .	شخصية : المهندس الأول ، والمبر ، والاتصالات التي تتم في المسامات والتفويضات والبيئات في الإنتاج الكلي والتأثيرات الجارية ، والآلات .	شخصية : المهندس الأول ، والمبر ، والاتصالات التي تتم في المسامات والتفويضات والبيئات في الإنتاج الكلي والتأثيرات الجارية ، والآلات .
(مهندس أول)	مهندس أول	إدارة برامج العمل	قد لا يكون هناك قرارات سياسية عامة	مستوى عال	دراسات وتحليلات تفصيلية (مثل ميكانيكا الصخور) والأساليب الهندسية ، والتعليقات الحكومية ، والمعلومات من الأجهزة والمبر .	شخصية : المهندس الأول ، والمبر ، والاتصالات التي تتم في المسامات والتفويضات والبيئات في الإنتاج الكلي والتأثيرات الجارية ، والآلات .	شخصية : المهندس الأول ، والمبر ، والاتصالات التي تتم في المسامات والتفويضات والبيئات في الإنتاج الكلي والتأثيرات الجارية ، والآلات .

يمكن أن تسهم في تطوير المواصفات المعيارية للأداء ، كما يمكن لتقارير البحوث أن تسهم في وضع رسومات المشروع ... إلخ . ويمكن لمعلومات المشروع أن تصبح معلومات عامة عند اكتماله ، حيث تحول إلى مستودعات المعلومات . وهناك أيضا تبادل في نطاق نفس مستودع المعلومات ؛ بين تعليقات العميل والرسومات التنفيذية ، وبين كتالوجات الشركات المنتجة وتعليقات البناء ... إلخ . ونوضح هذا التفاعل بشكل بياني مبسط في شكل ١٠ / ٤ .



شكل ١٠ / ٤ معلومات البناء

هذا ، ونوضح تدفق المعلومات بصورة أكثر تفصيلا في شكل ١١ / ٤ . وتبين الخانات ذات الاطار العريض في العمود الثاني الاجراءات التي تتبعها الصناعة في تنفيذ مهامها . وهي تعتمد في ذلك على مستودعات المعلومات العامة المبينة في الأعمدة الثلاثة اليمنى ، في الوقت الذي تنتج فيه معلومات متصلة بالمشروع على وجه التحديد ، وهي معلومات المشروع . كذلك تعتمد الشركات والمؤسسات الضالعة في النشاط ، على مستودعاتها الخاصة بالمعلومات ، للحصول على المعلومات المتصلة بها على وجه التحديد ، وذلك لخدمة نظم المعلومات الإدارية الموضحة في العمود الأخير .

وفي المراحل الأولية للمشروع يتلقى المعمارى أو المصمم تعليقات من العميل تتعلق باحتياجاته ، كما يعتمد أيضا على الخبرات السابقة المتاحة بشكل عام ، عن مثل هؤلاء العملاء ( دراسات المستخدمين ) . أما المواصفات الخاصة بالموقع والبيئة والتي ينبغي الالتزام بها في البناء فيمكن التأكد منها بالرجوع إلى التعليقات وتقنيات الممارسة . وسرعان ما تظهر الحاجة إلى معرفة الأسعار والتكاليف ، بالإضافة إلى البيانات التقنية الخاصة بالمواد والمكونات . ومع تقدم سير العمل في المشروع يبدأ في إنتاج رصيده الخاص من المعلومات ؛ من رسومات ، ومواصفات ، وجداول وفواتير خامات ومستلزمات ، وتقديرات ... إلخ . وتسلك معلومات المشروع هذه طريقها من المصمم إلى المقاول إلى رئيس العمال إلى العامل ، بحيث تصل فعلا ، وبشكل أو بآخر إلى جميع من يهتمون بالمشروع . وتعطى قائمة الوظائف والمهام المرتبطة بمشروعات البناء الضخمة ، والواردة في شكل ١٢ / ٤ صورة لمدى تعقد تدفق المعلومات في هذا القطاع .

وغالبا ما يصادف تداول المعلومات بعض المعوقات الناتجة عن اختلاف المستويات المعرفية للمتلقين المتعاقبين ، واختلاف الطرق التي يتبعونها في تنظيم مستودعات معلوماتهم . فالمعلومات الواردة في فاتورة المستلزمات ( والتي تلخص المواد اللازمة لمهمة معينة ) مثلا ، نادرا ما تنظم على نفس الأساس المتبع في



تنظيم المعلومات الواردة في الرسومات التنفيذية ، كما أن كلا من معلومات الفواتير ومعلومات الرسومات لا تتفق وتنظم كتالوجات الشركات المنتجة أو تعليقات البناء . ولابد من إنفاق قدر كبير من الوقت في « تحويل » المعلومات من نظام إلى آخر ، وهي عملية التحويل التي سبق أن أشرنا إليها .

#### ٤ / ٢٧ احتياجات « كل إنسان » من المعلومات :

وكدراسة أخيرة من دراسات الحالة الخاصة بالبشر والمعلومات نستعرض بعض الدراسات الأمريكية لاحتياجات المواطن العادي . كذلك نوجه الانتباه للدراسات التي تناولها كل من كنج ويلمور King and Palmour (1980) ، وتشن وهرون (1982) Chen and Hermon .

وتتصل احتياجات كل إنسان من المعلومات ، بوجه عام بشئونه المنزلية والعائلية ، وشئونه الوظيفية ، وأنشطته الترفيهية ، وموقفه كمستهلك ، فضلا عن التزاماته الاجتماعية العامة . وتشمل احتياجاته المنزلية والعائلية المعلومات الخاصة بالأسكان ، والرعاية الصحية ، والتعليم ، والخدمات الاجتماعية ، والتأمين ، والادخار ، والمصارف ، والاستثمار ، والشئون القانونية ، والطهي ، وصيانة المسكن والأغراض المنزلية . أما احتياجاته من المعلومات الوظيفية فتتصل بالوظائف ، وتعميمات التقاعلم وضريبة الدخل . أما المعلومات الترويجية فتشمل تلك الخاصة برعاية الحدائق ، والتسليّة ، والهوايات ، والرياضة البدنية ، والأجازات والرحلات بوجه عام .

وغالبا ما يكون من الممكن الحصول على المعلومات المتعلقة بهذه الأمور باستشارة أهل الخبرة ، من مسئول الإسكان ، والمكاتب العقارية ، والأطباء ، والمدرسين ، ومسئول الرعاية الاجتماعية ، ومندوبي التأمين ، ومندوبي المصارف ، والمحامين ، ومجلات بيع الأدوات الحرفية ، ومقاولي المبانى ، ومكاتب وكالات التوظيف ، والأندية على اختلاف أنواعها ، ووكالات السفريات . إلخ . إلا أنه من الممكن للاستشارة الشخصية أن تسفر عن تقديم وثيقة ما ، يمكن الحصول منها على البيانات تفصيلا . وفي دراسة تناولها مورفي Murphy في كتاب هوفمان ووليامز (1977) Hoffman and Williams تم استكشاف مقدار ونوعية القراءات التي تتم أثناء الأنشطة اليومية العامة لعينة ممثلة لسكان الولايات المتحدة الأمريكية من سن ١٦ عاما فما فوق . وبين جدول ٤ / ٣٠ النتائج المتوسطة ( التي تعرض بالطبع لاختلاف بين العينة ) .

أما متوسط إجمالي الوقت المستنفذ يوميا في القراءة فكان ٩٠ دقيقة . وبين جدول ٤ / ٣١ أنواع الوثائق التي يتم الاطلاع عليها .

#### ٤ / ٢٨ النتائج العامة ودلالاتها :

عرضنا في هذا الفصل لكثير من نتائج البحوث المحددة المتصلة بأنشطة الاتصال الخاصة بمختلف الفئات الاجتماعية ، وخاصة ما يتصل منها بالباحثين والمهندسين ، وقطاع البناء ، وكذلك الجمهور العام . ودلالات هذه الدراسات بالنسبة للممارسين من علماء المعلومات المهتمين بمثل هذه الفئات ، واضحة في حد ذاتها عادة . ونود هنا النظر في دراسات « البشر والمعلومات » في سياقها العام . ويمكن أيضا توجيه الانتباه لمراجعة علمية قيمة أعدها فيزوف وإلى (1976) Faibisoff and Ely .

١ - من النادر جدا أن يكون هناك في المجتمع الصناعي الحديث أناس لا يحتاجون من وقت لآخر ،







جدول ٤ / ٣٠ القراءات اليومية لجميع الولايات المتحدة الأمريكية

النشاط	النسبة المئوية للقراء	الوقت ( دقائق )	ملاحظات
الصحف	٧٣	٣٥	الأخبار الرئيسية ، الأخبار المحلية بما في ذلك الإعلانات
المجلات	٣٩	٣٣	الكتاب المقدس هو الأكثر تواتراً
الكتب	٣٣	٤٧	القوائم في غالب الأحيان
المبريد	٥٣	٥	قوائم الطعام ... إلخ
أثناء الأكل	٤٢	٣	للموجزات الإرشادية والتعليمات
أثناء العمل	٣٣	٦١	أغلفة للمجلات من الأغلبية
في المنزل	٤٦	٧	الاستشارات والبحوث والملاحظات
في المدرسة	٥	٦٨	أسماء الشوارع وعلامات المرور
أثناء السفر	٧٠	٣	الأسعار والأوزان والمخلفات
في السوق	٣٣	٧	البرامج
النادي أو الكنيسة	١٠	١٦	البرامج
التسليّة، الرياضة	٤	٧	البرامج
الترويح	٥٤	٧	البرامج

جدول ٤ / ٣١ الوثائق التي يطلع عليها قراء الولايات المتحدة الأمريكية

الكتب :	التي توضح والاستشارات :
الإنتاج الفكري الخيال والإنتاج الفكري الموضوعي والمراجع ( بما في ذلك أدلة الهاتف ... إلخ )	الطبليات ( وظيف ، قروض ، تأمين ... ) الردود ( ضريبة الدخل ، ضريبة السيارة ، التعداد ، الجدول الانتخابي ، مسابقات كرة القدم )
الدوريات :	الاستبيانات ( الصحفية ، السياسية ... إلخ )
الدوريات والمجلات ، وأدلة برامج الإذاعة والتلفزيون .	أوامر التوريد ( المستلزمات الروتينية ، الأجهزة الخاصة ، السلع المتخذة من الكتالوجات ) .
الصحف :	الاحتمالات :
المحلية ، والإقليمية والقومية ، اليومية والأسبوعية .	التوجيهات ، والوسائط ، والعلامات المخزنية ، وأدلة خطوط الحافلات ، والتعليمات ، والإعلانات ، والمصنقات ، والتعليمات السلامة ، وأسما الشوارع ، وطاقات الأسعار ، والخرائط الإرشادية .
الكتيبات :	الرسائل :
النشرات والورقات ، والكتالوجات ، والأدلة والنشرات ، وجدول المواعيد ، والخطابات الدورية ، والخرائط .	الخطابات ، والبطاقات البريدية ، والبرقيات ، والدعوات ، والفتواتر ، والخطابات الدورية ، والخطابات الرسمية ، والمواد الدعائية .
الوثائق :	الأشكال الأخرى :
الضمانات ، ووثائق التأمين ، واتفاقيات القروض ، والعقود ومفردات الرب ، وتقرير البنك ، والشيكات .	الوصفات ، والبطونيات ( التخصيص والتركيبة ... إلخ ) وتذاكر الحافلات وتذاكر القطارات ، والمسابقات ( الكلمات المتقاطعة ... إلخ ) وجدول نتائج المباريات ، ووثائق التصويت ، والنتائج الموسيقية .

غرضاً أو بشكل منتظم ، إلى المعلومات . وعلى ذلك فإن مهمة تيسر تداول المعلومات ليست مجرد تخصص يقتصر فقط على جماعة محدودة نسبياً من « العاملين في المعلومات » ، وإنما هي عنصر لا غنى عنه بالنسبة لجميع الأنشطة الاجتماعية تقريباً . فاللبادى والأسس العامة عادة ما تسلك سبيلها للتطبيق في جميع مناحى الحياة .

٢ - يدل تزايد تعقد الأنشطة الاجتماعية وتشابكها على تزايد تنوع ما يحتاجه أى إنسان من معلومات . فكل منا معرض لأن يواجه الحاجة إلى معلومات لا يعرف مصادرها المحتملة ، مما يؤدي بالتالى لتزايد الحاجة لمساعدة البشر على التعامل مع موارد نظام المعلومات :

٣ - هناك تفاوت كبير بين الأفراد في محتوى احتياجاتهم من المعلومات ، والمستوى الفكرى لهذه الاحتياجات ، ومدى تواترها وحجمها . وعلى ذلك فإن نظام المعلومات ينبغي أن يتسم بأقصى درجات المرونة ، لكي يكون قادراً على تلبية الاحتياجات المحتملة المتنوعة .

٤ - تنطبق النتائج العامة الثلاث السابقة ، ونفس القوة ، على احتياجات الفئات الخاصة ، بكل أنواعها ، من المعلومات ، سواء كانت هذه الفئات أو الجماعات جمعيات تطوعية ، أو شركات صناعية ، أو هيئات حكومية ، أو معاهد تعليمية ، أو جمعيات علمية ، أو أى شكل آخر من التجمعات . فالكل بحاجة إلى المعلومات التى تتسم بالتنوع المتزايد ، والتباين الواضح في المحتوى والمستوى والتواتر والكم . وكلاً ساليب غير الرسمية للحصول على المعلومات وجودها في جميع الفئات ، في نفس الوقت الذى تتزايد فيه أهمية خدمات المعلومات الرسمية في تقديم المساعدة ، حيثاً تدعو الحاجة إليها ، وبالشكل الذى يناسب المستفيد .

٥ - حاجة الفرد أو الفئة الاجتماعية من المعلومات في تغير مستمر ، يساير كل ما يمكن أن يطرأ على الفرد أو الفئة من تغير ، أيا كانت طبيعة هذا التغير ومجالاته . فالمصادر التى تتضح صلاحيتها في مرحلة ما تفقد قيمتها في مرحلة لاحقة ، مما يؤدي إلى ضرورة البحث عن مصادر جديدة . ومن الممكن لقناة المعلومات المصممة لربط مجموعة المتلقين ل ١ بمجموعة المصادر م ١ ، أن يبين لها ، إن عاجلاً أو آجلاً ، أنها لم تعد قادرة على الاضطلاع بمهامها . وعلى ذلك ، فإنه ينبغي لنظام المعلومات أن يراعى التغيرات التى تطرأ على القنوات نتيجة للتغيرات التى تطرأ على أنماط العلاقة بين المصدر والمتلقى . ومن الممكن لذلك بالنسبة لوسطاء القنوات المعنيين ، من المكتبيين ، وضباط المعلومات ، والناشرين ، وغيرهم ، أن ينظروا على إجراء تعديلات جوهرية .

٦ - هناك في أى نشاط من الأنشطة ، كالبحث العلمى مثلاً ، جوانب أو مراحل للعمل تختلف فيما بينها في حاجتها من المعلومات . وعلى النظام الرسمى للمعلومات أن يكون مدركاً لهذا التفاوت في الاحتياجات ، في نفس الفئة من المتلقين المحتملين ، حتى يضمن مرونة الخدمات التى سبق لنا تأكيدها .

٧ - يميل سلوك الفرد ، أو الجماعة في البحث عن المعلومات ، شأنه في ذلك شأن معظم الأنشطة البشرية ، للالتزام بنمط اعتيالى : حيث تستخدم مصادر بعينها لتلبية احتياجات بعينها من المعلومات . ويعنى ذلك ، بالنسبة لنظام المعلومات ، أنه إما :

- (أ) أن يصمم خدمات جديدة لتلائم أنماط البحث الاعتيادية للمتلقين المستهدفين ، أو  
(ب) أن يكون قادراً على تحقيق التطوير الفعال استجابة لظهور أى نمط سلوكى جديد .

٨ - من الملامح البارزة في السلوك الاتصالي ، أن سهولة التداول أحد العوامل بالغة التأثير في احتمال الافادة من أى مصدر أوقناة بعينها ، من جانب المتلقى ، فالمصدر أو القناة المتاحة محليا ، والقريبة من متناول المستفيد ، فرصتها في الاستخدام أكبر من غيرها ( سهولة التداول المادى ) . أما إذا كان المصدر المحتمل شخصا آخر ، فإن الحاجة إلى سهولة التفاعل النفسى تظل قائمة ؛ فهل المتلقى راغب في الاتصال بالمصدر ، وهل المصدر راغب في الاستجابة ؟ ( للثرات المشترك دوره هنا ) . وبالنسبة لنظام المعلومات هناك مبدأ واضح ، وهو أن فرصة الافادة عادة ما تقتصر فقط على تلك القناة المتاحة محليا والبارزة بوضوح أمام المتلقى في نفس الوقت .

٩ - لبيئة المتلقى المحتمل أهمية لا تنكر في تشكيل سلوكه الاتصالي . وتشمل البيئة هنا من يحاطهم المتلقى عادة من البشر ، ونمط الاتصال السائد في جماعته الأساسية ، وقنوات المعلومات التى يصادفها بانتظام ( سواء منها المتاح محليا كمكتبة المؤسسة ، أو نظام توثيق مشروع معين ، أو القنوات العامة كالصحف والتلفزيون ) وكذلك البيئة الفكرية ، أى الجماعة المرجعية التى يرتبط بها المتلقى عادة . ولكى يقدم خدمة فعالة نفثة اجتماعية بعينها ، فإن نظام المعلومات ينبغى أن يكون مدركا ، ويشكل مناسبا ، لهذه الملامح البيئية .

١٠ - للطريقة التى تقدم بها الرسالة ( الوسط واللغة ) أثرها في سهولة استيعاب ما تحمله من معلومات . وينبغى أن يكون الوسط واللغة ملائمين للمستوى المعرفى للمتلقى وإمكاناته التعليمية ، وموقفه المعلى . ويربط هذه الحقيقة بيا انتهينا إليه في النتيجة رقم (٢) يتبين لنا الحاجة المتزايدة لمجهود « الربط » من أجل تغيير طريقة تقديم الرسالة إلى ما يمكن أن يحظى بقبول المتلقى .

١١ - قدمنا في هذا الفصل دليلا كافيا على مدى تنوع السبل والقنوات التى عادة ما يصادفها البشر . وعلى الرغم من أن آخر نتيجة انتهينا إليها تدل على أن لكل فرد وسائله المفضلة ، وأنه من الواضح أنه لن يستعمل الكلمة المكتوبة إلا المتعلم ، فإنه يبدو أيضا أنه من الممكن للنشطين في الاتصال أن يستخدموا الكثير من الوسائل والقنوات . وعلى المسئولين عن إدارة المعلومات أن يكونوا مدركين لهذا التنوع ، وأن يتجنبوا التركيز المطلق على وسيلة أو قناة دون غيرها .

١٢ - هناك في معظم مواقف الاتصال العلمى تشابك بين القنوات الرسمية والقنوات غير الرسمية . وتحتاج الأهمية النسبية لهذه القنوات ، في كل موقف على حدة ، إلى تقييم بحيث لا تحاول النظم الرسمية القيام بما يمكن للنظم غير الرسمية الاضطلاع به بشكل أفضل ، وبذلك يمكنها تطوير الخدمات التى يبدو أنها لا تأخذ حقها في الاتصال غير الرسمى .

١٣ - يستغرق إنتقال المعلومات من المصدر إلى المتلقى بعض الوقت . وقد رأينا ، فيما يتصل بالنشاط العلمى ، كيف يستغرق محول نتائج البحوث إلى معرفة مستقرة وقتا طويلا . وليس هناك ما يضمن توافق حاجة أحد المتلقين إلى المعلومات ، زمنا ، مع توافر هذه المعلومات في مصدر أوقناة متاحة له . ونظام المعلومات بحاجة لأن يكون على دراية بمثل هذه العلاقات الزمنية في نقل المعلومات ، وأن يولى « الفورية » في تقديم المعلومات اهتماما خاصا .

١٤ - لا جدال في صحة النتيجة رقم (٣) ؛ فمن الممكن أن يكون هناك في أى فئة اجتماعية ( الباحثون في أحد المختبرات ، أو الطلبة الدارسون في أحد المساقات ، أو الأطباء العاملون في إحدى المدن ) اختلافات واضحة في كثافة ومقدار البحث عن المعلومات . ومن الممكن رد هذه الاختلافات إلى

عوامل شخصية داخلية . إلا أننا إذا قارنا بين أفراد متشابهين مظهرياً ، من بيئات مختلفة ( مختبرات أو مساقات أو مدن مختلفة ) فإننا لا نستطيع استبعاد تأثير العوامل الخارجية . فمن الممكن بوجه خاص أن يكون الاختلاف في الاستفادة من مصادر وقنوات المعلومات ناشئاً عن عدم التكافؤ في إتاحة هذه المصادر والقنوات .

١٥- من الممكن دعم استكشاف هذه المشكلة بالتمييز الذى وضعه لاين (1974) Line بين الحاجة إلى المعلومات ، والرغبة في المعلومات ، وطلب المعلومات ، والإفادة من المعلومات . « فالإفادة » تمثل التلقى الفعلى لإحدى الوثائق المرغوب فيها ، أما « الطلب » فيشمل أيضاً طلبات الوثائق التى لم يتم تلبيةها ، فى حين تذهب « الرغبة » إلى ما هو أبعد من ذلك ، حيث تعبر عن الرغبة فى الحصول على وثائق ( أو معلومات ) والتى يصوغها المتلقى المحتمل بكامل وعيه إلا أنها قد لا تسفر عن تقديم طلب رسمى لنظام التوثيق . أما « الحاجة » فهى قطاع من « الرغبة » ، وتعنى احتمال التعرف بطريقة موضوعية على السياق والبيئة التى نشأت فيها الرغبة فى المعلومات ، وذلك للتحقق من المعلومات والوثائق التى يمكن الاستفادة منها ، والتى يستفاد منها فعلاً إذا ما توافرت . ويشير التحليل إلى وجود أسباب مختلفة لعدم تكافؤ الفرص فى الحصول على المعلومات ؛ كأوجه القصور فى النظم ، والتى تؤدى إلى عدم القدرة على تلبية الطلبات ، بالإضافة إلى العوامل النفسية أو الاجتماعية التى تحول دون التعبير عن الرغبات فى شكل طلبات ، والإدراك الفردى للاحتياجات . وفى الوقت الذى يمكن فيه لبعض العوامل المؤدية لارتفاع معدلات العجز عن تلبية الطلبات ، أو عدم ترجمة الرغبات إلى طلبات ، أن تكون شخصية ، كما هو الحال مثلاً فى الاختيار غير الموفق لمصدر المعلومات ، والعجز عن التعبير عن الطلب بوضوح ، والافتقار إلى مهارات البحث عن المعلومات ، والعزوف عن التعامل مع نظم المعلومات ، هناك أيضاً عوامل تنظيمية لا يمكن تحطيمها ببساطة ، بادخال تغييرات فى مهارات الأفراد أو فى اتجاهاتهم . وسوف نتناول مثل هذه المشكلات التنظيمية الخاصة بنظم المعلومات فى فصل لاحق .

١٦- تسم معظم النتائج التى يمكن استخلاصها من دراسات البشر والمعلومات بالعمومية الشديدة ، كما تبين لنا فى هذا القسم ، أو بالتخصيص المقصر على فئات اجتماعية بعينها أو على مؤسسة بعينها . وكما سبق أن أشرنا ، فإن علم المعلومات بحاجة لأن يطور وأن يجرب ، باستخدام تصنيفات متوازنة لنتيجاته ، واعتماداً على مؤشرات وأدلة مناسبة لكل متغير من هذه المتغيرات . وقد سبق لنا أن عرضنا لبعض المقترحات الخاصة بالفئات التى يمكن استخدامها بالنسبة لوسائل الاتصال وأنواع الرسائل ، والمواقع الوظيفية للمتلقين . وهناك أدلة معتمدة للانقرائية . ومن الممكن الاتفاق على فئات البيانات وأهداف البحث عن المعلومات . ويمكن للتحرك فى هذا الاتجاه أن يفسح المجال لاحتيالات المقارنة الفعالة بين النتائج المستخلصة من مختلف الدراسات ، فضلاً عن احتمال إقرار النتائج العامة المتعلقة بنشاط الاتصال ، والمعتمدة على أساس متين والتى يمكن تطبيقها على أوسع نطاق .



## الفصل الخامس

### استرجاع المعلومات

استرجاع المعلومات هو عملية انتقاء معلومات من مستودع . ويتزايد اعتماد هذه العملية على الأساليب المادية ، وخاصة على الحاسبات الالكترونية ووسائل الاتصال عن بعد ، كما أصبح تصميم نظم استرجاع المعلومات اعتمادا على هذه الوسائل المادية ، مجالا هاما لتطبيق تقنيات المعلومات . ونقدم في هذا الفصل عرضا موجزا لعمليات استرجاع المعلومات ، كتمهيد أساسى للفصلين التاليين ، والموجهين لمعالجة بعض قضايا المجال .

#### ٥ / ١ المواد التى تخزن وتسترجع :

يمكن للمعلومات التى يطلبها المستفيدون أن تكون حقائق أو مفاهيم ، كقيمة إحدى الخواص الفيزيائية ، أو تفاصيل إحدى الطرق التقنية ، أو وصف أحد الأجهزة ، أو معادلة للعلاقة بين المتغيرات ، أو الأفكار التى تستند إليها إحدى النظريات الفيزيائية . . . الخ . وبمجرد استيعاب مثل هذه الحقائق والأفكار فى الذهن ، فإنها تصبح « معلومات » بالنسبة للمتلقى .

وفى مقابل ذلك ، تتخذ « المعلومات » المختزنة فى نظام الاسترجاع شكل « الرسائل » ؛ فهى عبارة عن تسجيلات مادية تحمل علامات كتابية ( أرقام ونصوص ورسومات . . . الخ ) تنطوى على مضمون له دلالة يمكن للمتلقى تفسيرها . وهناك أنواع متعددة من التسجيلات التى تضمها نظم الاسترجاع ، مثل :

- ١ - البيانات الكمية والنوعية المتعلقة بالمتغيرات التى يمكن أن تغطى بالاهتمام .
- ٢ - النصوص ( بما فى ذلك وسائل الإيضاح ) التى تتصل بمختلف الموضوعات .
- ٣ - الرسومات الهندسية ، والأشكال البيانية ، والمخططات والخرائط وغير ذلك من المواد البيانية .
- ٤ - برامج الحاسبات الالكترونية .
- ٥ - مواصفات الأشياء ، كما هو الحال مثلا بالنسبة للمعادن وتجهيزات المختبرات ، والأجهزة الصناعية .
- ٦ - الأسماء والعناوين ، الخاصة بالبشر والحيثيات والمؤسسات الصناعية .
- ٧ - الاشارات الوراقية ، أى تلك التى تدل على هوية النصوص وأماكن وجودها ، حيث يمكن العثور على أى من أنواع المعلومات التى سبق ذكرها .

وغالبا ما تتم عملية استرجاع المعلومات بأكملها على عدة مراحل . ولكى نقدم مثالا متركبا ، فإنه

يمكن للبحث عن بعض البيانات الكمية المتصلة بخصائص أحد المنتجات الصناعية أن يتطلب اتخاذ سلسلة من الخطوات :

- ١ - البحث في إحدى الورائيات عن اشارات إلى النصوص المتصلة بالمنتج .
- ٢ - الوصول إلى أماكن النصوص والعشور على نص يقدم اسم الشركة المنتجة ، وآخر يذكر ينكا للمعلومات يمكن أن يشتمل على بيانات عن المنتج .
- ٣ - البحث في الأدلة لمعرفة مكان الشركة المنتجة وبنك المعلومات .
- ٤ - الاتصال بالشركة المنتجة وتلقى كتيب يشتمل على المعلومات المناسبة .
- ٥ - الاتصال ببنك المعلومات واسترجاع المزيد من البيانات .

وعلى ذلك ، فإن المواد التي يتم اختراؤها « رسائل » من الأنواع التي سبق أن أشرنا إليها . وفي ثانيا كل رسالة هناك « مفتاح » أو أكثر ، أي « مصطلحات كشفية » يتم بها تمييز محتوى الرسالة ، وعن طريقها أيضا يمكن استرجاعها .

ويهتم المشكلات التقنية لاسترجاع المعلومات بالتنظيم المناسب لمستودعات الرسائل واختيار مفاتيح البحث واستخدامها . ولقد ازدادت هذه المشكلات تنوعا وتعقدا مع تطور نظم الاسترجاع المعتمدة على الحاسبات الالكترونية .

## ٥ / ٢ الأدوات والأساليب والمؤسسات :

لقد كانت الأدوات التقليدية لاسترجاع المعلومات ، ومازالت ، المواد المطبوعة على اختلاف أنواعها :

- ١ - الكتب بعنوانين الفصول والكشافات .
- ٢ - كتب الحقائق والمرجعات الإرشادية بعنوانين الأقسام والكشافات .
- ٣ - الفهارس وورائيات الكتب وغيرها من المطبوعات .
- ٤ - نشرات الاستخلاص والتكشيف المرتبة موضوعيا ، مع الكشافات ، والتي تشير إلى مقالات الدوريات ، والتقارير التقنية ، وبراءات الاختراع ... الخ .
- ٥ - الأدلة المطبوعة للأشخاص والمهيات والمؤسسات والشركات ... الخ .

وهناك الآن تزايد مطرد في تحول مختلف أنواع مستودعات الرسائل إلى شكل قابل للقراءة بواسطة الآلات . ولابد وأن يكون قراء هذا الكتاب قد ألفوا أدوات الاسترجاع التقليدية . ونركز في هذا الفصل التمهيدى على الأدوات والأساليب « الالكترونية » المعتمدة على المستودعات القابلة للقراءة بواسطة الآلات . ومرجعنا الأساسى في هذا هو كتاب سالتون وماكجل (1983) Salton and McGill .

وجوهر الاسترجاع الالكترونى هو اختزان مجموعة من الرسائل في أحد الوسائل القابلة للقراءة بواسطة الحاسب الالكترونى ، والقرص الممغنط هو الوسيلة المفضلة في الوقت الراهن ، حيث يتم التعامل مع هذه الرسائل كمجموعة من البرامج التي يتم تنفيذها بواسطة الحاسب الالكترونى الذى يرتبط به لمستودع . ويمكن للنظام أن يكون شخصا ( يعتمد على حاسب الكترونى متاهى الصغر وحيز اختزان محدود من الأقراص ) أو فى خدمة إحدى المؤسسات ( حيث يعتمد على حاسب الكترونى مصغر

أوعملاق ، يمكن لعدد من المستخدمين الاتصال به والتعامل معه بواسطة المنافذ ( أوعاما (حيث يتم الاحتفاظ بكل من المستودع وبرامج التعامل معه في حاسب الكترونى عملاق ، مرتبط بعدد كبير من عطاط شبكات الاتصالات بعيدة المدى ، والتي يمكن لأى هاتف التعامل معها ) ولا يتناول هذا الكتاب أجهزة الحاسب الالكترونى أو الاتصالات بعيدة المدى ، وإنما يتركز اهتمامنا في هذا المقام على استخدام هذه التقنيات لأغراض الاسترجاع .

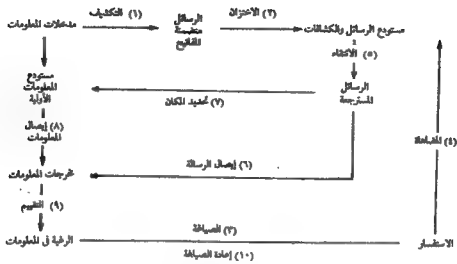
وهناك الآن العديد من النظم المتاحة للاستخدام العام ، مثل خدمة معلومات ديالوج DIALOG وInformation Service في بالو ألتو في كاليفورنيا ، وبرجامون انفولايين Pergamon Infoline في لندن بإنجلترا ، وداناستار Datastar في زيورخ بسويسرا . ولدى كل واحدة من هذه المؤسسات التي تقوم بتجهيز البيانات أو استضافتها إمكانات هائلة من الحاسبات الالكترونية ، تتيح لها القدرة على اختزان عدد كبير من مراصد البيانات . وكل مرصد من هذه المراصد من إنتاج ناشر معين يقوم بتأجيله للمؤسسات المصيفة [ التي تقوم بدور الوسيط بين المنتج والمستخدم ] . وغالبا ما يكون مرصد البيانات القابل للقراءة بواسطة الآلات مرتبطا بشكل مطبوع لما يحتويه من رسائل ، بل إنه يمكن أن يكون هو نفسه مصدر هذا الشكل المطبوع في الواقع <sup>(٥)</sup> . فمعهد المهندسين الكهربائيين بلندن ، على سبيل المثال ، هو مالك ناشر مراصد البيانات INSPEC المسئول عن إنتاج مراصد البيانات في الفيزياء ، والمهندسة الكهربائية ، والحاسبات الالكترونية ، ونظم التحكم ، وكذلك إصدار نشرات الاستخلاص والكشافات المطبوعة . ومن الممكن تأجيل أى مرصد من مراصد البيانات لأكثر من وسيط تجهيز واحد ؛ فمراصد بيانات INSPEC على سبيل المثال متاحة ، لا عن طريق ديالوج وبرجامون انفولايين فحسب ، وإنما عن طريق وكلاء آخرين أيضا . ومن الممكن الاتصال بمراصد البيانات هذه عن طريق منافذ مرتبطة - بواسطة محولات Modem - بنظم الاتصالات بعيدة المدى العامة ، القومية منها والدولية .

### ٥ / ٣ مشكلات التصميم في استرجاع المعلومات :

نشأ المشكلات الأساسية لاسترجاع المعلومات من طبيعة الرسائل المختزنة كتسجيلات في النظم ، وعلاقة هذه الرسائل بالاستفسارات التي يمكن أن تقدم للنظام .

وقلما ينتظم الرسائل شكل مرحد ، وذلك على عكس الموقف في نظم إدارة قواعد البيانات مثلا ؛ فهذه النظم عادة ما تقوم بتجهيز ملفات بيانات يتم توصيفها بمجموعة صغيرة من المواصفات التي يتم تحديدها مسبقا ، وتتخذ بنية التسجيلية فيها شكلا موحدا وعددا ، بحيث يمكن لكل عنصر أن يعبر عن قيمة واحدة فقط من بين عدد قليل من القيم المحددة ، كما أن مفاتيح البحث اللازمة للاسترجاع يتم أيضا تحديدها مسبقا . أما في نظم استرجاع المعلومات فإن « القيم » التي يتم اختزانها ( كالنصوص مثلا ) متنوعة بلا حدود ، كما أن مصطلحات البحث التي تشتمل عليها الاستفسارات لا يمكن التنبؤ بها ، هذا بالإضافة إلى أن العلاقات بين الرسائل المختزنة والاستفسارات التي يتم تجهيزها غالبا ما تكون غامضة . ومن الممكن تصوير البنية العامة لعملية الاختزان والاسترجاع كما في شكل ١ / ٥ .

(٥) ينبغي ألا ننسى أن مراصد البيانات الالكترونية قد نشأت في أخص نفس المؤسسات التي كانت ترمي الخدمات الورقية المطبوعة ، وأن المحرص على تطوير نظم طباعة هذه الخدمات كان الدافع الأساسي وراء استئجار إمكانات الحاسبات الالكترونية . ( الترجمة ) .



شكل ١ / ٥ تخزين المعلومات واسترجاعها

هذا ، وتدخل المعلومات إلى النظام بأى من الأشكال التى سبق أن أشرنا إليها . وتوضع المعلومات فى مستودع المعلومات الأولية الذى يمكن أن يكون مجموعة من الوثائق ( مكتبة ، أو خزانة ملفات ، أو مجموعة من المصغرات الفيلمية ... الخ ) أو مستودعا قابلا للقراءة بواسطة الآلات . ثم تُكشَف الوثائق ( العملية ( ١ ) ) أى يتم تحميل مضمونها لتحديد مفاتيح البحث المحتملة . ويمكن لهذه العملية أن تتخذ واحدا من الأشكال الثلاثة التالية :

- ١ - من الممكن فحص المعلومات بشريا لتحديد المداخل الكشفية .
- ٢ - من الممكن وضع المعلومات فى شكل قابل للقراءة بواسطة الآلات ، حيث يتم التقاط المداخل بواسطة برنامج للحاسب الالكترونى . أو .
- ٣ - استخدام المعلومات القابلة للقراءة بواسطة الآلات ، نفسها كرسالة تختزن فى نظام الاسترجاع .

وياختزن الرسائل والكشافات ( العملية ( ٢ ) ) تكتمل مرحلة المدخلات .

وتبدأ المخرجات حين يأتى أحد المستفسرين إلى النظام للاعراب عن رغبته فى الحصول على معلومات ، أى رغبته فى سد فجوة فى معارفه . ويتم صياغة استفسار يعبر عن هذه الرغبة ( العملية ( ٣ ) ) . ومن الممكن المساعدة فى عملية الصياغة هذه من جانب وسيط بشرى ، أو بالاتصال بالحاسب الالكترونى . ويتم مضاهاة الاستفسار مقابل مفاتيح التكشيف ( العملية ( ٤ ) ) مما يسفر عن انتقاء رسائل معينة من المستودع ( العملية ( ٥ ) ) . وفى نظم الاسترجاع الحديثة ، تتم هذه العمليات بواسطة برامج الحاسب الالكترونى . ومن الممكن إيصال هذه المخرجات المباشرة إلى المستفيد ( العملية ( ٦ ) ) لتقييم المعلومات التى تحملها الرسائل المسترجعة .

وفى حالة ما إذا كانت الرسائل المسترجعة لا تشتمل نفسها على المعلومات الأولية ، فإنها يمكن أن تستخدم فى الوصول إلى أماكن هذه المعلومات الأولية ( العملية ( ٧ ) ) لإيصالها ( العملية ( ٨ ) ) وتقييمها ( العملية ( ٩ ) ) . وإذا أعرب المستفيد عن رضائه واقتناعه بالمعلومات التى تلقاها تنتهى عملية

المخرجات ، أما إذا لم يقتنع بما قدم له فإنه يمكن إعادة صياغة الاستفسار ( العملية (١٠) ) وتكرار عملية البحث .

## ٥ / ٤ تحليل المعلومات :

ينطوى التحليل البشرى لرسائل المعلومات الأولية على إمعان النظر في هذه الرسائل لاستخراج المصطلحات أو العبارات التى يُعتقد أنها تعبر أصدق تعبير عن محتواها من المعلومات . وغالبا ما تكون بنية الرسالة الأولية في حد ذاتها مرشدا للكشف ، كما هو الحال مثلا بالنسبة لعنوان الوثيقة أو الملخص الذى يعدده المؤلف أو الخلاصة التى ينتهى إليها . وهناك أدلة كثيرة على افتقار عملية التحليل للأطراد ؛ حيث تتضارب القرارات من مكشف إلى آخر ، أو من جانب نفس المكشف من وقت لآخر .

ولتحقيق قدر من الاتراد في المصطلحات على الأقل ( على الرغم من أن ذلك لا يحول دون انتقاء أفكار مختلفة ) يستخدم كثير من نظم الاسترجاع مصطلحات مقننة أو معيارية ، وهى عبارة عن قائمة بمصطلحات التكشيف تعرف بالمكترز . ويوضح شكل ٢/٥ مثلا من أحد المكترز . وترد المصطلحات المفضلة للتكشيف مرتبة هجائيا . أما المصطلحات غير المستخدمة في التكشيف فتزد مصحوبة بتوجيه باستعمال USE مصطلح آخر ( انظر على سبيل المثال المصطلح Lyophilization فى شكل ٢/٥ ) . وتحت كل مصطلح من المصطلحات المقبولة ترد قائمة بالمصطلحات المتصلة به في المعنى والاستعمال . وهناك ثلاثة أنواع من العلاقات التى يتم بيانها ؛ فالصيغة « Lyases, BT Enzymes » تدل على أن Enzymes يعتبر مصطلحا أعرض ، ويمكن استعماله إذا ما تبين أن المصطلح الذى وقع عليه الاختيار في البداية غاية في التخصص . أما المصطلح الأضيق أو الأكثر تحديدا ( NT ) Aldotase فهو نوع معين من الـ lyase . أما RT فتدل على المصطلح المتصل ، ولكن بشكل أقل تحديدا ، بمصطلح المكترز . أما الرمز UF ( كما فى lysergic acid ) فيشير إلى المصطلحات غير المقبولة ، التى تصاحبها توجيهات USE . ويمكن الاستفادة من علاقات المكترز هذه لمساعدة المكشف في تحديد المصطلحات المناسبة للرسائل ، أو في مساعدة مسئول البحث في اختيار المصطلحات .

هذا ، ومن المنتظر من المكشفين أن يترجموا الأفكار التى يقع عليها الاختيار من مدخلات المعلومات إلى المصطلحات التى يتم اختيارها من المكترز ، حيثما أمكن ذلك ، وإلا كان عليهم تمييز المصطلحات بما يدل على أنها مصطلحات تكشيف إضافية .

ويضيف اختيار الأفكار والمصطلحات على هذه الأفكار والمصطلحات أهمية تفوق أهمية تلك التى لم يقع عليها الاختيار . هذا بالإضافة إلى أنه من الممكن للمكشف أن يعطى بعض المصطلحات وزنا أكبر من غيرها . وفى بعض نظم الاسترجاع يتم تمييز المصطلحات التى يقع عليها الاختيار باعتبارها أكثر أهمية أو أقل أهمية من غيرها . وقد استخملت الأوزان من ١٠ إلى ١ في عدد قليل من النظم .

ولم تحاول نظم التكشيف الالكترونية ، بوجه عام ، محاكاة الوظائف العقلية للمكشف البشرى ؛ فبرمجة الحاسب الالكترونى لاختيار المصطلحات الهامة من نصوص اللغة الطبيعية ، تتطلب اشتغال البرنامج على قدر كبير من الإدراك اللغوى بالإضافة إلى الدراية بالموضوع الذى يتم تكشيفه ، وهذه مهمة شاقة جدا في الوقت الراهن بالنسبة لأي نظام ، إليهم إلا تلك النظم المغرقة في التخصص . وبدلا من ذلك يعتمد التكشيف الآلى على طرق تقوم على أساس إحصاء التواتر النسبى للكلمات في النص .

UF Lutecium	RT—Lymphomas
BT Metals	<b>Lymph vessels</b> 0616
Rare earth elements	BT Cardiovascular system
RT Lutetium isotopes	Lymphatic system
<b>Lutetium compounds</b> 0702	RT—Blood vessels
<b>Lutetium isotopes</b> 1802	Lymph
BT Isotopes	Lymph nodes
Nuclides	<b>Lyophilization</b>
RT Lutetium	USE Colloiding
<b>Luxembourg effect</b> 1702	<b>Lysergic acid diethylamide</b> 0615 0703
RT Ionospheric propagation	UF LSD
Manmade radiofrequency interference	BT Amides
<b>Lyapuniv functions</b> 1201	RT—Ergot alkaloids
BT Analysis (mathematics)	Psychedelic agents
Differential equations	<b>Lysimeters</b> 1402
Functions (mathematics)	BT Measuring instruments
Nonlinear differential equations	RT Evapotranspiration
Real variables	Fluid infiltration
<b>Lyases</b> 0601	Permeameters
BT Enzymes	Porosimeters
NT—Aldehyde lyases	—Precipitation (meteorology)
Aldolase	—Runoff
Carbonic anhydrase	<b>Lysine</b> 0601 0703
Carboxy lyases	BT Alpha amino carboxylic acids
Hyaluronidase	Amino acids
Hydrolases	Carboxylic acids
<b>Lyca®</b>	Organic acids
USE Spandex	
<b>Lyman alpha radiation</b> 2006	
BT Electromagnetic radiation	
Far ultraviolet radiation	
Ionizing radiation	
Ultraviolet radiation	
<b>Lymph</b> 0618	
BT Body fluids	
RT—Lymphatic system	
Lymph vessels	
<b>Lymphatic diseases</b> 0605	
NT Hodgkin's disease	
Lymphedema	
—Lymphomas	
Lymphosarcoma	
Reticulum cell sarcoma	
Thymoma	

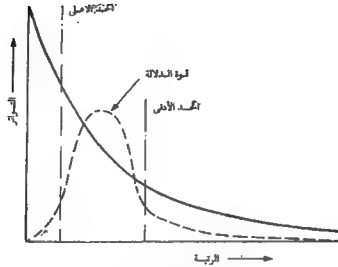
## M

**Macadam pavements**  
 USE Flexible pavements  
**Macaroni tubing**  
 USE Multiple completion  
 and Tubes  
**Macerating** 0701 1308  
 RT Beating  
 —Blending

USE = Use preferred term; UF = Used For; BT = Broader Term; NT = Narrower Term; RT = Related Term.

## شكل ٥ / ٢ مكتز استرجاع

وعادة ما يسفر تحليل كلمات بصوص المعلومات عن التوزيع الموضح في شكل ٥ / ٣ . وكما يتضح من هذا التوزيع فإن هنالك مجموعة من الكلمات غير الهامة التي تتردد بكثافة عالية جدا ( مثل a, the, to, who, when, is, it ) ومجموعة من الكلمات التي يندر ترددها والتي يمكن اعتبارها غير ممثلة بشكل جوهري لمحتوى النص من المعلومات . واختيرا نجد مجموعة وسط من الكلمات التي تتردد بكثافة



شكل ٥ / ٣ توزيع تواتر الكلمات

عالية إلى حد ما ، وتعتبر ذات « قدرة كاشفة عالية » ، وبذلك تكون أقدر من غيرها على تمثيل المعلومات والتمييز بين نصوص المعلومات . وهذه هي المجموعة المركزية التي يحرص التحليل الآلي على الانتقاء من بينها .

وقد أمكن استخراج عدة مؤشرات لوزن المصطلحات من هذه الاعتبارات الأساسية . وأبسط هذه المؤشرات الوزن العكسي للتردد في الوثيقة . ويقوم هذا المؤشر على أساس أن أهمية المصطلح في نص بعينه تتناسب وكثافة تردده (F) في ذلك النص ، وتتناسب عكسيا مع مجموع عدد النصوص (T) التي يرد فيها المصطلح ( فالمصطلح الذي يتردد بكثافة في عدد كبير من النصوص تنخفض قدرته الدلالية ) . ومؤشر

$$W = F(\log N - \log(T + 1))$$

حيث N هو عدد النصوص التي يتم تحليلها ، أما اللوغاريتمات فهي بالنسبة للأساس ٢ .

وعادة ما يتم تنفيذ التكشيف الآلي عمليا على النحو التالي :

١ - نادرا ما تكون النصوص التي يتم تحليلها هي المعلومات الأولية الكاملة ؛ فهي إما مستخلص أو موجز أو ملخص للنص الأصلي ، يتم اعداده بواسطة البشر ، بينما يقوم الحاسب الإلكتروني بتحليل شكل قابل للقراءة بواسطة الآلات من هذا الملخص .

٢ - يتم استبعاد الكلمات غير الهامة كثيفة التردد من هذا النص الموجز بمضاهاتها مقابل « قائمة استبعاد » . ويشتمل جدول ٥ / ١ على مثال لهذه القائمة .

٣ - تمر الكلمات المتبقية عبر عملية تجريد stemming يتم فيها استبعاد الكواضع أو اللواحق suffixes ( وريا أيضا بعض الصلور prefixes ) لرد كل كلمة إلى جذرها . ويشتمل جدول ٥ / ٢ على مثال للكواضع المستبعدة . وقد تبين أن مثل هذا التجريد يسفر عن تحسن الأداء في الاسترجاع .

٤ - يتم بعد ذلك حساب مدى تواتر الجذور في مجموعة النصوص المحللة ، وذلك لاستخراج دالات functions ووزن كل جذر من الجذور .

جدول ٥ / ١ مقتطف من قائمة استبعاد

A	AMONGST	BECOMES
ABOUT	AN	BECOMING
ACROSS	AND	BEEN
AFTER	ANOTHER	BEFORE
AFTERWARDS	ANYHOW	BEFOREHAND
AGAIN	ANYONE	BEHIND
AGAINST	ANYTHING	BEING
ALL	ANYWHERE	BELOW
ALMOST	ARE	BESIDE
ALONE	AROUND	BESIDES
ALONG	AS	BETWEEN
ALREADY	AT	BEYOND
ALSO	BE	BOTH
ALTHOUGH	BECAME	BUT
ALWAYS	BECAUSE	BY
AMONG	BECOME	CAN

٥ - كل جلد تزيد دالة وزنه عن قيمة حد تصفى معين ، يتم تعيينه مفتاحا كشافيا للنص الذى يرد فيه . ويمكن فى بعض النظم تحديد وزن للمفتاح الكشفى يتناسب وقيمة دالة وزنه .

وإذا ما تقرر الارتفاع بقيمة الحد المعين بشكل ملحوظ ، فإن المصطلحات نادرة التواتر لا يقع عليها الاختيار كمفاتيح ، ويحدث فى بعض الأحيان أن تكون لهذه المصطلحات « قوة دلالة » عالية ، إلا أنها عادة ما تكون مفرقة فى التخصيص الى الحد الذى يحول دون صلاحيتها فى الاسترجاع . ومن الحيل التى يمكن اللجوء إليها ، اختيار مثل هذه المصطلحات باستعمال قيمة حدية منخفضة ، مع ربطها بمصطلحات أخرى فى « عناقيد من المصطلحات term clusters » ماثلة لتجميعات « المصطلحات الضيقة » فى المكتز . فإذا حدث أن كان المصطلح « Aldolase » الوارد فى شكل ٥ / ٢ من بين المصطلحات منخفضة التردد ، فإنه يمكن البحث عنه فى حد ذاته باعتباره عضوا فى مجموعة أعرض ، وهى مجموعة « Lyases » . ومن الممكن تكوين عناقيد المصطلحات هذه بشريا كما هو الحال بالنسبة للمكتز ، كما يمكن تكوينها بواسطة الحاسبات الالكترونية .

وتسير الطريقة الآلية لتكوين العناقيد وفقا للخطوة ( ٥ ) السابقة ، وذلك بتشكيل مصفوفة تربط بين المصطلح والنص الذى ورد فيه ، النص / المصطلح ، كما هو موضح فى شكل ٥ / ٤ . ثم يتم بعد ذلك حساب مقياس التشابه بين كل زوج من المصطلحات . فإذا كان  $t_k$  يدل على وزن المصطلح  $k$  فى النص  $i$  ، على سبيل المثال فإن مقياس التشابه بين المصطلحين  $h$  و  $k$  هو  $t_{hk} = \sum_i t_{hi} t_{ki}$  (على أساس أن  $i = 1 \text{ to } n$ ) .



جدول ٥ / ٢ مقتطف من قائمة كواسع

ABILITIES	ACIDOUS	AIC
ABIULTY	ACIDOUSLY	AICAL
ABLE	ACIES	AICALLY
ABLED	ACIOUSNESS	AICALS
ABLEDLY	ACIOUSNESSES	AICISM
ABLENESS	ACITIES	AICISMS
ABLER	ACITY	AICS
ABLES	ACY	AL
ABLING	AE	ALISATION
ABLINGFUL	AGE	ALISATIONAL
ABLINGLY	AGED	ALISATIONALLY
ABLY	AGER	ALISE
ACEOUS	AGES	ALISED
ACEOUSLY	AGING	ALISEDLY
ACEOUSNESS	AGINGFUL	ALISER
ACEOUSNESSES	AGINGLY	

وعندما تتم مقارنة جميع ثنائيات المصطلحات بهذه الطريقة ، يمكن تكوين مصفوفة لربط المصطلحات ببعضها البعض ( شكل ٥ / ٥ ) . ويصبح من الممكن في هذه المرحلة استخدام العديد من الطرق الآلية للتصنيف أو تكوين المجموعات أو العنايد ، وذلك لتشكيل عنايد من المصطلحات (مناظرة لمجموعات المكتر) وذلك بتجميع كل المصطلحات التي تزيد قيم تقاربها دلاليا عن قيمة تصفية معينة ، في عنقود مشترك .

وتتكفل قائمة الاستبعاد بتنحية الكلمات عديدة الأهمية عالية التردد من النص ، إلا أنه يمكن أن تظل هناك كلمات أخرى عالية التردد وتعتبر من العالم المميزة للنص ( حيث لا ترد بكثافة في نصوص أخرى ) وبذلك تصبح مفاتيح للاسترجاع ؛ فمن الممكن في هذا الفصل على سبيل المثال ، أن يكون مصطلحا « المعلومات » و « الاسترجاع » من هذا النوع . وكلمات مفردة ( أو كجذور لغوية ) فإن هذه المفردات قد لا تتمتع بالقوة الكاشفة الكافية ، إلا أنها يمكن أن تكون مفاتيح استرجاع مفيدة إذا ما ارتبطت بغيرها في عبارات مثل « استرجاع المعلومات » . وكما يمكن أن نتبين في شكل ٥ / ٢ فإن مثل هذه العبارات مألوفة في المكانز التي يتم إعدادها بشريا .

وهناك طرق آلية لتكوين العبارات ؛ فمن الممكن على سبيل المثال من مصفوفة المصطلح مقابل المصطلح استخراج قيم لتواتر الثنائيات  $P_{h,k}$  أى عدد النصوص التي يرد فيها المصطلحان  $h$  و  $k$  معا . فإذا كانت  $C_h$  و  $C_k$  تثلان تواتر المصطلحين في المجموعة ، حيث يكون ترابط هذين المصطلحين متناسبا مع

المصطلحات	a	b	c	d	e	f	etc.
a	$t_{aa}$	$t_{ba}$	$t_{ca}$	etc.			
b	$t_{ab}$						
c	$t_{ac}$						
d	etc.						
e							
f						$t_{ff}$	
etc.							

شكل ٥ / ٤ مصفوفة ربط النص بالمصطلح

المصطلحات	a	b	c	d	e	f	etc.
a	$P_{aa}$	$P_{ab}$	$P_{ac}$	$P_{ad}$	etc.		
b		$P_{bb}$	$P_{bc}$	$P_{bd}$	etc.		
c			$P_{cc}$	$P_{cd}$	etc.		
d				$P_{dd}$	etc.		
e					$P_{ee}$	etc.	
etc.							

شكل ٥ / ٥ مصفوفة ربط مصطلح بمصطلح

وبذلك يمكن اختيار العبارات المكونة من مصطلحين ، والتي تتمتع بدرجة ترابط عالية بما فيه الكفاية . ومن الممكن إدخال بعض التعديلات على هذه الطريقة ، يتم بمقتضاها الاستعاضة عن مجرد ورود المصطلحات بصحبة بعضها البعض في النص بمعايير مثل مدى تقارب المصطلحات ، إلا أن ذلك يتطلب بالطبع تسجيل المعلومات حول مواضع الكلمات في النص في أثناء التحليل الأولى . وكما سنرى ، فإن هذا النوع من المعلومات غالباً ما تتضمنه فعلاً الرسائل المختزنة في نظم الاسترجاع . ومن الملاحظ أن عمليات التكشيف الآلي البسيطة ، كالتقاط الكلمات واستخدام قائمة الاستبعاد والتجريد الصرفي ، هي الطرق التي استخدمت عموماً حتى الآن في نظم الاسترجاع العاملة فعلاً . أما استخدام مصفوفات ربط المصطلحات ببعضها البعض فتأدراً ما نلجده خارج نطاق الدراسات التجريبية .

## ٥ / ٥ • تكوين التسجيلية والملف :

عادة ما يكون هناك في نظم استرجاع المعلومات مجموعة واحدة فقط من التسجيلات records المشتمة على الرسائل ، وتتلزم هذه التسجيلات بنمط موحد في الاخراج ، حيث تتكون من مجموعة من الحقول fields . أما العناصر التي تشكل الحقول فتشمل الأنواع التالية :

- ١ - الرقم المتميز اللازم للتحقق من التسجيلية .
- ٢ - مجموعة الحقول التي تشتمل فيها بينها على محتوى الرسالة من المعلومات .
- ٣ - الحقول المشتمة على مفاتيح البحث التي يتم تحديدها على وجه التخصيص ، سواء تم هذا التحديد بواسطة البشر أو باستخدام الآلات .

ومن الطبيعي أن يختلف محتوى التسجيلية وطريقة صياغتها format تبعاً لنوعية الرسائل التي يشتمل عليها النظام . وعلى عكس ما نجده في نظم إدارة مرصود البيانات فإن كثيراً من الحقول يمكن أن تكون متغيرة الطول لكي تراعى الاختلاف في طول بعض عناصر البيانات ، كعناوين الكتب على سبيل المثال . وترد الحقول في التسجيلية في شكل تتابعي . ومن الممكن بيان الحدود الفاصلة بين الحقول بأكثر من طريقة :

- ١ - العلامات الفاصلة أو فواصل الحقول .
  - ٢ - تسجيل طول كل حقل أو موقع بداية كل حقل في التسجيلية أو كليهما معا .
  - ٣ - بدء كل حقل بوسمة tag وهي عبارة عن بيان رمزي لاسم الحقل .
- وبالنسبة للملفات files الوراقية ( البيلوجرافية ) فقد وضعت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO صيغة format اتصال موحدة ، غالباً ما تعتمد عليها صيغ التسجيلات في نظم الاسترجاع الوراقية الكبرى ( شكل ٥ / ٦ ) . فهناك في بداية كل تسجيلية مرشد leader ( وسمة ) محدد الطول يبين إجمالاً طول التسجيلية ووضعها ( ما إذا كانت جديدة أو معدلة على سبيل المثال ) بالإضافة إلى حيز لترميزات محددة الطول ، يتم وضعها من جانب كل نظام على حدة ، فضلاً عن أطوال الوسيمات ( المؤشرات أو وسائل التحقق ) وموضع بداية البيانات ( نقطة البداية ) وحيز إضافي محدد الطول للاستعمال من جانب النظام ، وبيانات الخريطة الإرشادية . ثم نجد بعد ذلك دليلاً متغير الطول لما تشتمل عليه التسجيلية من بيانات ، يبين لكل حقل ( مدخل ) وسيمته ، بالإضافة إلى طول الحقل ونقطة بدايته ، ويشتهى الدليل بعازل للحقل ( FS ) . ثم ترد بعد ذلك سلسلة من حقول البيانات في تتابع موحد ، يمكن لعدد قليل من الحقول الأولى منها أن تكون محدد الطول بينما البقية متغيرة الطول ، ويشتهى كل حقل بعازل . ويشتمل الحقل الأول محدد الطول على الرقم المتميز اللازم للتحقق من التسجيلية . وينتهي كل تسجيلية بعازل تسجيلية ( rs ) .

وعادة ما يتم اخزان تسجيلات النوع الذي عرضنا له توا في ملفات الوصول المباشر على اسطوانات . ومن الممكن اعداد دليل إرشادي لتتابع التسجيلات في المستودع باستعمال أرقام التحقق من التسجيلات التي تترجم إلى عناوين في المستودع بواسطة خوارزمية تفرق hashing algorithm . وفي حالة النظم الصغيرة نسبياً يمكن اتباع طريقة عنونة مباشرة يتم بمقتضاها إنشاء ملف تكميلي يربط أرقام التحقق من التسجيلات بعناوين المستودع .



هجائي رقمي alphanumeric عادة ) . وعادة ما تشتمل تسجيلية كل مفتاح على بيان بعدد تسجيلات البيانات المتصلة به ( عدد التوقيعات ) وأرقام تسجيلات البيانات المعنية فعلا .

ومن الممكن الحصول على المفاتيح التي يشتمل عليها الكشف المصنف من حقول مفاتيح البحث الواردة في تسجيلات البيانات . إلا أنه من الممكن إنشاء الكشف في هذه المرحلة اللاحقة ، لا في أثناء التحليل الأولى للمعلومات الذي يتم عند إنشاء التسجيلية . وفي كثير من النظم ، تتعرض كل تسجيلية من تسجيلات البيانات ، في مرحلة المدخلات لعملية تكشف آلي ، حيث يتم التقاط الكلمات من جميع الحقول أو من حقول بعينها في التسجيلات ، ثم تضاهى مقابل قائمة استبعاد ، وربما يتم تحريرها صرفيا ، ثم تدمج في الكشف المصنف . ومن الممكن أن يتم أيضا في هذه المرحلة مضاهاة الكلمات المتقطعة ، أو الجذور ، مقابل أحد المكانز ، بحيث يُسمح بدخول كلمات المكتز في الكشف ، بينما تُحول الكلمات الأخرى إلى المسئول عن تشغيل النظام باعتبارها مرشحة للقبول أو الرفض .

وهناك عناصر أخرى يمكن اضافتها في التسجيلية الخاصة بكل مفتاح من مفاتيح البحث ، فهناك أولا بالنسبة لكل مرة ترد فيها المفتاح ، قد لا يتم تسجيل رقم التسجيلية فحسب ، وإنما اسم الحقل الذي ورد فيه المفتاح أيضا . وفي حالة ما إذا كانت حقول البيانات التي يتم كشفها مكونة من نصوص ، فإنه يمكن للمواقع النسبية للكلمات في النص أن تكون لها أهميتها بالنسبة للاسترجاع كما سنرى فيما بعد . ولهذا فإنه من الممكن في كل مرة ترد فيها الكلمة المكشوفة ، الإشارة في تسجيلتها إلى رقم الفقرة في النص ورقم الجملة ثم رقم الكلمة في الجملة .

وفي هذه المرحلة يكون تنظيم الملف على النحو التالي :

كشف مصنف مع رقم تسجيلية البيانات يشير إلى ...

ملف بيانات وصول مباشر ، سواء عن طريق التفرق hashing أو من خلال ملف إضافي يربط رقم التسجيلية بموقعها في المستودع .

ومن الممكن الاحتفاظ بالكشف المصنف في شكل قائمة خطية أو تنابعة ، وبذلك يمكن في أثناء عملية الاسترجاع البحث في هذا الكشف تسلسليا أو بطريقة ثنائية . وفي حالة ما إذا كان الكشف ضخما ، فإنه عادة ما يكون هناك طريقة هرمية للتعامل معه ، وذلك عن طريق المزيد من الملفات الإضافية ( كأن يكون هناك على سبيل المثال ملف معجمي يشير إلى ثنائيات الحروف وملف بالكلمات يشير إلى الكشف المصنف ) :

ملف معجمي :

موجه — إشارة إلى — إشارة إلى — إشارة إلى — الخ .

ثنائى الحروف ١ ثنائى الحروف ٢ ثنائى الحروف ٣ .

ملف الكلمات :

ثنائى الحروف ١

الكلمة ١ — إشارة إلى الملف المصنف .

الكلمة ٢ — إشارة إلى الملف المصنف .

الخ .

ثنائي الحروف ٧ :  
الكلمة ١ - إشارة إلى الملف المصنف .  
الخ  
الخ

## ٥ / ٦ صياغة الاستفسار والبحث :

تنشأ « الرغبة في المعلومات » أولا في ذهن المستفسر الذي يعبر عنها بعد ذلك بلغة طبيعية ، سواء لنفسه أو للمستول عن إدارة النظام ( من يسمى « بالوسيط » ) . ولإتمام عملية المضاهة مقابل المفاتيح الكشفية فإنه لا بد من تحويل صيغة اللغة الطبيعية إلى استفسار يحكم الصياغة بالشكل المناسب . ويمكن لمثل هذا الاستفسار أن يختلف عن عبارة اللغة الطبيعية من عدة أوجه :

١ - غالبا ما يستعمل الاستفسار نوعا من النظم syntax يختلف عن نظم اللغة الطبيعية .  
٢ - غالبا ما يستعير الاستفسار عن الكلمات الهامة الواردة في صيغة « الرغبة » بمصطلحات مقننة من المكتز .

٣ - يمكن للاستفسار في صيغته الأولية ألا يكون تعبيراً مناسباً عن الرغبة ، وربما يحتاج إلى تعديل . وسوف نناقش نظم الاستفسارات في القسم التالي في سياق الحديث عن عملية البحث في الملفات . ويستخدم المكتز بالطرق التي سبقت الإشارة إليها .

وتتطلب صياغة الاستفسار ، لكي يكون تعبيراً دقيقاً عن الرغبة في المعلومات ، أكثر من إدراك قواعد نظم ، واستعمال المصطلحات المقننة ؛ فهناك حاجة للالام بالمجال الموضوعي لنظام الاسترجاع ، حتى يكون من الممكن وضع موضوع الاستفسار بدقة في سياق البنية العامة للمجال . هذا بالإضافة إلى الإلام بطرق تنظيم المجال في مرصد البيانات . ويمكن لصياغة الاستفسار أن تكون ، بالنسبة للمستفيد العارض من نظام الاسترجاع ، عملية صعبة تستنفد الكثير من الوقت . ويتم معظم عمليات البحث الجارية في النظم الضخمة بمساعدة وسيط intermediary ، وهو مسئول تنفيذ على دراية أساسية بمجاله الموضوعي بالإضافة إلى الإحاطة المناسبة بتنظيم مرصد البيانات .

ومن الممكن بعد مضاهة الاستفسار مقابل كشافات النظام تقييم عينة من المخرجات ( كما سنبين فيما بعد ) وما لم تكن هذه العينة مناسبة تماما للرغبة في المعلومات ، يمكن حينئذ إعادة صياغة الاستفسار بالطرق التي توحى بها طبيعة المخرجات . ومن الممكن اتخاذ قرارات الصلاحيه relevance feedback « هذه بشريا ، بواسطة مقدم الاستفسار أو مسئول البحث أو كليهما معا ، أو آليا بواسطة برنامج للحاسب الإلكتروني . وسوف ننظر في هذه القضية في قسم لاحق .

ويستخدم نظم الاستفسار في معظم نظم الاسترجاع الوظائف البوليائية Boolean ، وهي AND و OR وفيها عدا NOT . وللتعريف على جميع التسجيلات المكتشفة بالمصطلحين « معلومات » و « استرجاع » يتم ادخال الاستفسار INFORMATION AND RETRIEVAL إلى النظام . ويتم البحث عن كل مصطلح على حدة في الكشاف المصنف ، حيث يتم اعداد تقرير عن عدد توقيعات كل منها :

المجموعة ١ INFORMATION من التوقيعات  
المجموعة ٢ RETRIEVAL من التوقيعات  
ثم يتم بعد ذلك بيان ناتج تداخل كل من المجموعتين ١ و ٢ ، أى عدد التسجيلات المكشفة بكل من المصطلحين .

المجموعة ٣ ١ و ٢ ع من التوقيعات  
وحيث أن يتم البحث عن أرقام التسجيلات الواردة في المجموعة ٣ في الملف الرئيسي ، حيث يتم عرض التسجيلات بالشكل المناسب .

وللتحقق من جميع التسجيلات المتصلة « باسترجاع المعلومات » أو « باسترجاع الوثائق » يمكن ادخال الاستفسار البولياى التالى :

RETRIEVAL AND ( INFORMATION OR DOCUMENT )

ويمكن لذلك أن يسفر عن عرض :

المجموعة ٤	INFORMATION	من التوقيعات
المجموعة ٥	DOCUMENT	ل من التوقيعات
المجموعة ٦	4OR5	ر من التوقيعات
المجموعة ٧	RETRIEVAL	ص من التوقيعات
المجموعة ٨	8AND7	ن من التوقيعات

فالمجموعة ٦ هي اتحاد كل من المجموعتين ٤ و ٥ ، أى عدد التسجيلات المكشفة بالمصطلح « معلومات information » أو بالمصطلح « وثائق Document » أو بكليهما معا . ويمكن أن نتوقع للبحث عن RETRIEVAL NOT COMPUTER أن يتحقق من مجموعة التسجيلات المكشفة بالمصطلح استرجاع retrieval « دون المصطلح » « حاسب الكرونى Computer » ( الفرق بين المجموعات ) .

وتكفل معظم النظم إمكانية اتباع طريقة بترالكواس right - hand truncation [ في اللغات التي تكتب من اليسار إلى اليمين بالطبع ] . ويمكن للبحث عن : INFORM أن يسفر عن ناتج كهذا :

المجموعة ٩	INFORMATICS	ى من التوقيعات
المجموعة ١٠	INFORMATION	س من التوقيعات
المجموعة ١١	INFORMATIVE	ك من التوقيعات
المجموعة ١٢	INFORMED	م من التوقيعات

ومن الطبيعي أن تقل الحاجة إلى مثل هذا البتر في حالة ما إذا كانت الكلمات قد تم تجزئها فعلا في مرحلة الكشف . أما بتر الصدور left - hand truncation [ أيضا في اللغات التي تكتب من اليسار إلى اليمين ] ( كما هو الحال مثلا في COMPUTER : لا لاسترجاع ما تم تكشيفه بالمصطلح COMPUTER فقط وإنما أيضا بالمصطلح MICROCOMPUTER والمصطلح MINICOMPUTER ) . وهذا البتر أقل استخداما لكثرة مزالقه العملية وارتفاع تكلفته تنفيذه .

وفي حالة ما إذا كان الكشاف المصنف يشتمل على معلومات عن الحقل الذى يرد فيه المفتاح الكشفى

في كل تسجيلية ، فإنه يكون من الممكن قصر البحث على حقول يعينها يتم تحديدها بالاسم . فمن الممكن على سبيل المثال للبحث عن WATER : (AU) أن يؤدي إلى التحقق من المؤلفين الذين تبدأ أسماؤهم بـ WATER فقط ، ويسقط المفاتيح الأخرى المتصلة بالماء والواردة في الحقول الأخرى .

وحيثما تكون البيانات التي يتم البحث فيها رقمية ، يمكن للنظم أن تتيح إمكانية البحث في حدود range search مثل 103 < 97 AND > . وفي حالة ما إذا كان الكشف المصنف يشتمل على معلومات حول المواضيع النسبية للكلمات في التسجيلات ، كما سبق أن بينا ، يصبح من الممكن حيثئذ إجراء ما يسمى بـ « التجاور adjacency » ؛ فمن الممكن على سبيل المثال لاستفسار INFORMATION (1W) RETRIEVAL (TI) أن يؤدي للتحقق من التسجيلات التي تشتمل في حقل العنوان على المصطلحين « information » و « retrieval » متجاورين بنفس هذا الترتيب . أما الاستفسار RETRIEVAL (3W) INFORMATION (TI) فيمكن أن يؤدي لاسترجاع تلك التسجيلات التي تشتمل في حقل العنوان على عبارات مثل « retrieval of information » و « retrieval of physics information » و « retrieval of current » .

« information » هذا في الوقت الذي يمكن فيه لاستفسار مثل INFORMATION (S) RETRIEVAL أن يقصر الاسترجاع على التسجيلات التي تشتمل على الكلمتين في نفس الجملة ، ولاستفسار مثل INFORMATION (P) RETRIEVAL أن يقصر الاسترجاع على تلك التسجيلات المشتملة على الكلمتين في نفس الفقرة .

وهناك كثير من النظم التي تتيح أيضا إمكانيات « بحث المجموعات المتتابعة من الحروف string search » ، أي فحص حقول النصوص بحثا عن سلاسل محددة من الحروف ، حتى وإن لم تكن هذه السلاسل قد تم تشكيلها على وجه التخصيص . ونظرا لارتفاع تكلفة هذه الطريقة لما تستنفد من وقت التجهيز ، فإنها عادة ما تقتصر على مجموعات صغيرة من التسجيلات التي سبق التحقق منها عن طريق البحث البوليلي .

وغالبا ما يكون من الممكن في نظم الاسترجاع التوزيع في أشكال عرض التسجيلات المسترجعة على الملفذ terminal أو الطابعة أو كليهما معا . فمن الممكن للحقول وتسلسل التسجيلات التي يتم عرضها أن يتنوع . وهناك بعض النظم التي تكفل المرونة المطلقة في تحديد أي حقول التسجيلية يتم عرضها . ويمكن لتتابع العرض في حالة عدم تحديد تتابع معين default أن يكون وفقا لتتابع إدخال التسجيلات في النظام ، كما يمكن أن يكون عكس ذلك ( وفي هذه الحالة ترد أحداث الإضافات في البداية ) . كذلك يمكن الحصول على تسلسلات أخرى لإجراء الفرز على حقول يعينها .

هذا وقد سبق أن أشرنا إلى أنه من الممكن للكشف الآلي أن يسفر عن تحديد أوزان للمفاتيح تناظر عمليات الوزن التي اتبعت في اختيار هذه المفاتيح للكشف . ومن الممكن الاستفادة من هذه الأوزان في الترتيب الطبقي للتسجيلات المسترجعة وفقا لأوزان مصطلحات البحث الخاصة بها . ويمكن لذلك أن يعنى من حيث المبدأ ورود التسجيلات الأكثر صلاحية من غيرها بالنسبة لاستفسار البحث في موضع متقدم في العرض .

## ٥ / ٧ تقييم مخرجات المعلومات :

يتكون الناتج المباشر لنظام الاسترجاع من مجموعة من الرسائل التي تم ادخالها في النظام . وكما سبق أن أوضحنا فإن هذه الرسائل يمكن أن تشتمل أحيانا على المعلومات الأولية الفعلية ( كما هو



الحال مثلا في نظم النصوص الكاملة أو في بنوك المعلومات المشتملة على بيانات رقمية ) . وعلى ذلك فإنه من الممكن للمستفيد أن يحكم على الفور ما إذا كان الناتج يلبي رغبته في المعلومات أم لا . وفي حالات أخرى تقتصر مهمة الرسائل المسترجعة على التحقق من المدخلات الأولية والتي يتم الاحتفاظ بها في مستودع آخر . وما لم يكن هذا المستودع متاحا بشكل مباشر فإنه يتعين على المستفيد أن يجري تقييمه للمخرجات اعتمادا على الرسائل المسترجعة وحدها . وإذا كان عدد التسجيلات في المجموعة المسترجعة كبيرا فإنه قد يكون من الضروري إجراء التقييم على أساس عينة من هذه التسجيلات .

والأجراء المتبع في النظم العاملة فعلا هو فحص كل تسجيلية في المجموعة المسترجعة ( أو العينة ) وبيان ما إذا كانت صالحة بالنسبة للرغبة في المعلومات ، فإذا تبين أن نسبة عالية بما فيه الكفاية من المجموعة التي تم فحصها صالحة ، فإنه يتم قبول المجموعة المسترجعة كلها ، ويمكن للمستفيد أن يواصل البحث للحصول على المعلومات الأولية التي تمدها التسجيلات المسترجعة .

ويرى يرغب المستفيد في الظروف المثالية في ضمان أمرين ؛ أولهما صلاحية نسبة عالية من التسجيلات المسترجعة ( أى تسجيل البحث لمعدل « تحقيق precision » مرتفع ) وثانيهما استرجاع البحث لنسبة عالية من التسجيلات التي يشتمل أن تكون صالحة في مرصد البيانات ( استدعاء recall مرتفع ) . إلا أنه ليس هناك لسوء الحظ في النظم العاملة فعلا طريقة بسيطة للتأكد من مدى تحقق المعيار الثاني . ( ومن بين سبل استكشاف القطاع الأكبر غير المسترجع من مرصد البيانات صياغة استفسار مصمم لاسترجاع مجموعة أوسع من تلك التي تم اختيارها فعلا ، وذلك للتحقق عما إذا كان من الممكن استرجاع المزيد من التسجيلات الصالحة . ويؤدي ذلك بالطبع إلى زيادة الوقت المستنفد وارتفاع تكلفة عملية الاسترجاع .

هذا وقد أجريت أعداد كبيرة من البحوث حول تطوير الأساس النظري لتقييم نتائج الاسترجاع ، واختبار النظم التجريبية لقياس الأداء النسبي لمختلف أساليب التكشيف وصياغة استراتيجيات البحث . وسوف نعرض لبعض هذه الجهود في الفصل التاسع . ومن بين النتائج العامة المؤكدة التي انتهت إليها هذه الجهود أن هناك تناسباً عكسياً بين التحقيق والاستدعاء ؛ حيث يمكن لادخال تعديل على الاستفسار للارتفاع بمستوى التحقيق ( صلاحية نسبة عالية من المخرجات ) أن يسفر عن انخفاض مستوى الاستدعاء ( استرجاع عدد قليل من التسجيلات التي يشتمل أن تكون صالحة في مرصد البيانات ) والعكس صحيح . والهدف الثابت لمصممي النظم هو الارتفاع بمستوى الأداء في كل من الاستدعاء والتحقيق .

## ٥ / ٨ تعديل الاستفسار :

إذا تبين أن نسبة عالية جدا من عينة المخرجات غير صالحة بالنسبة للرغبة في المعلومات ، فإنه يمكن إعادة صياغة الاستفسار . وهناك العديد من الأدوات المساعدة التي يمكن استخدامها لتحقيق هذا الغرض ؛ فمن الممكن النظر في المكنز الخاص بمرصد البيانات الذي يتم البحث فيه لالتقاط المصطلحات الأعرض أو الأضيق أو غيرها من المصطلحات المتصلة بموضوع البحث ، والتي يمكن إحلالها محل المصطلحات التي وقع عليها الاختيار في الصياغة الأولية للاستفسار . ومن الممكن النظر في مخرجات البحث المبدئي ، حيث يمكن للمصطلحات الواردة في هذه المخرجات ( خلاف تلك الواردة في الاستفسار

الأصل ) أن توحى بصياغة بديلة لاستراتيجية البحث . وأخيرا يمكن للنصوص المرجعية المتخصصة في المجال الموضوعي للاستفسار ( من معاجم وموسوعات وموجزات إرشادية . . . الخ ) أن توحى بمصطلحات جديدة للبحث .

هذا وقد تم في عدد من نظم الاسترجاع التجريبية اختبار العديد من الطرق الآلية لتعديل الاستفسارات . وأبسط هذه الطرق توسيع البحث بإجراء آلي ؛ فإذا كان الاستفسار الأصل ، على سبيل المثال ، عبارة عن تداخل بوليائي للمصطلحات أ وب وج ، فإنه من الممكن إسقاط أحد المصطلحات من الاستفسار للاقتصار فقط على الصيغة أ وب . ومن الممكن وضع القواعد التي يتم بمقتضاها تحديد أى فئات المصطلحات يمكن إسقاطها أولا . كما يمكن أيضا في البحث البوليائي أ وب ، استخدام المكتز للاستعاضة أولا عن أ بالمصطلح الأعرض منه ( BT ) ، ثم الاستعاضة عن ب بالمصطلح الأعرض منه BT ، وأخيرا يمكن الاستعاضة عن كل من المصطلحين .

وهناك أشكال أكثر تطوراً لتعديل الاستفسارات تعتمد على « أحكام الصلاحية relevance feedback » . فيتم تقييم صلاحية عينة من المخرجات الأولية بالنسبة لما يرغب فيه المستخدم من معلومات ، حيث تتحدد مجموعة فرعية DR من العينة باعتبارها صالحة ، وبمجموعة فرعية DN أخرى باعتبارها غير صالحة . ثم يتم بعد ذلك دراسة مصفوفة النص مقابل المصطلح ( نص / مصطلح ) لكل من هاتين المجموعتين بواسطة برنامج خاص . ووفقاً لقواعد محددة تضاف المصطلحات ذات الأوزان العالية في المجموعة الصالحة إلى صيغة الاستفسار ، أما المصطلحات ذات الأوزان العالية في المجموعة غير الصالحة فتستبعد ، وبذلك يتم وضع استفسار معدل . ثم يتم بعد ذلك بحث هذا الاستفسار بنفس الطريقة السابقة . ومن الممكن تكرار هذه العمليات إلى أن نصل إلى المخرجات المرغوبة .

وتوفر معظم نظم الاسترجاع العاملة فعلاً للمستخدم الأدوات المساعدة التالية لصياغة الاستفسارات وتعديلها :

- ١ - موجز إرشادي User manual يشتمل على وصف لمراصد البيانات المتاحة وشرح للغة التعامل Command Language التي تصاغ بها إجراءات البحث ، مع أمثلة .
- ٢ - رسائل الإغالة التي يمكن استدعاؤها ببرنامج أثناء البحث ، وعادة ما تكون توضيحية للغة التعامل .
- ٣ - عرض تفاعل لقطاع متقن من الكشاف .
- ٤ - مكتز مطبوع أو عرض تفاعل لقطاع متقن من المكتز أو كلاهما معا .

كذلك يمكن للنظم التجريبية ، كما سبق أن بينا ، أن توفر أيضا إمكانية إعادة صياغة الاستفسار آليا . وتشمل الأدوات المساعدة الذكية الأخرى التي يتم تطويرها :

- ١ - واجهات التعامل مع المستخدمين User interfaces التي يمكن أن تتقبل المدخلات الخاصة باستفسارات البحث باللغة الطبيعية ، ثم تحول هذه المدخلات إلى استفسارات بوليائية أو إلى أي شكل آخر مناسب .
- ٢ - الواجهات القادرة على إجراء المزيد من التحليل لمدخلات صيغ البحث وتقييم مدى ملاءمتها كاستفسارات للنظام ؛ فمن الممكن لهذه الصيغ أن تكون خارج نطاق المجال الموضوعي للنظام ، أو تشتمل على كلمات لا وجود لها في كشاف مرصد البيانات ، أو لا تقدم المعلومات الكافية لصياغة

استفسار مرضي . ويمكن للواجهة في مثل هذه الحالات إقامة حوار تفاعل مع المستفيد ، في محاولة للتوصل إلى استفسار أكثر صلاحية للاستعمال .

٣ - في النظام التي تضم مجموعة من مرادف البيانات هناك واجهات يمكن أن تجري تحليلا موضوعيا للاستفسار ، وبناء على هذا التحليل تختار أنسب مرادف البيانات لأجراء البحث . وسوف نناقش مثل هذه الأدوات المساعدة الذكية في فصل لاحق .

## ٥ / ٩ مستودع المعلومات الأولية :

حيثما تكون المعلومات المختزنة موجزة ، كما في حالة البيانات الرقمية أو أدلة الأسماء والعناوين ، فإنها يمكن أن تدخل ضمن الرسائل المسجلة في نظام الاسترجاع ، وبذلك تكون متاحة للبحث بشكل مباشر . أما إذا كانت المعلومات الأولية مكونة من نصوص مطولة ، أو مشتملة على مواد بيانية أو مصورة graphics لا يسهل اختزانها في شكل رقمي digital ، فإن مستودع المعلومات الأولية يمكن أن يتكون من مواد مطبوعة أو نسخ مصغرة microform من هذه المواد . وتشتمل بعض نظم الاسترجاع العملاقة Mainframe على النصوص الكاملة في تسجيلاتها ، وقد اتخذت هذه الخطوة خصيصا للنصوص القانونية بحيث يمكن الوصول إلى أي سلسلة من الحروف في النص .

ويتخذ الوصول إلى مستودعات المعلومات الأولية عددا من الأشكال . وأبسط هذه الأشكال هو تزويد نظام الاسترجاع بإحدى إمكانيات البريد الإلكتروني ، بحيث يكون من الممكن بعد تحديد التسجيلات التي تتصل بالمعلومات المطلوبة إصدار رسالة إلى المستودع الأولى ( المكتبة مثلا ) طالبن فيها تقديم النصوص الأولية ، وتقوم إحدى الطرق التي استخدمت مع نظم الاسترجاع المعتمدة على الحاسبات متناهية الصغر على أساس ربط الحاسب بجهاز لتشغيل أسطوانات الفيديو Videodisc ، حيث يمكن لبرنامج الاسترجاع استدعاء الصور المطلوبة من أسطوانة الفيديو .

ويتكون النظام المسمى « بإيصال الوثائق الكترونية electronic document delivery » من اختزان المعلومات الأولية المطولة ، مشتملة على كل من النصوص والرسوم البيانية في شكل رقمي digital . ويتم تحويل النص إلى شكل رقمي باتباع الطرق العادية للمدخلات ( لوحة المفاتيح أو التعرف البصري على الحروف ... الخ ) أما الرسوم والمصورات فيتم تعريضها لآلة تصوير facsimile camera تقوم بتحويل للصور إلى شكل رقمي . ومن الممكن التعامل مع المستودع بالبريد الإلكتروني بنفس الطريقة التي يتم التعامل بها مع المكتبة ، حيث يمكن نقل الوثائق المطلوبة إلكترونيا وتحويلها إلى شكل قابل للقراءة بطريقة عرض تعتمد على التصوير الإلكتروني .

ونحاول في الفصلين التاليين استكشاف جانبيين أساسيين من جوانب استرجاع المعلومات ، أولهما المشكلات الدلالية المرتبطة بتحليل الرسائل وصياغة الاستفسارات ، ومضاهاة الاستفسارات بالكشافات ، وثانيها عملية تفاعل البشر مع نظم الاسترجاع .

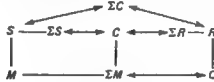
## الفصل السادس

### علم الحالة والاسترجاع

سبق أن عبرنا عن واقعة الاتصال الاعلامي كما يلي :

$$S \longrightarrow M(S) \longrightarrow C \longrightarrow M(C) \longrightarrow I \longrightarrow R$$

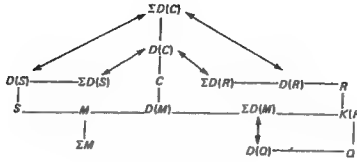
فالنسبة لكل رسالة صادرة عن مصدر ، يتم نقلها عبر قناة بعينها ، ويتم منها استيعاب المعلومات من جانب متلقي بعينه ، يمثل الشكل جوهر القضية . إلا أن الموقف الاجتماعي الذي يواجه المصادر والقنوات والمتلقي أكثر تعقداً من ذلك . فمن الممكن للمتلقى المحتمل الذي يريد المعلومات ، أن يكون على دراية بالعديد من القنوات التي تحمل كل منها الكثير من الرسائل . وقد جمعت كل قناة الرسائل التي تقوم بنقلها بالانتقاء من بين كم هائل مما تقدمه المصادر ، التي قامت بدورها باختيار القنوات التي سوف تقدم لها الرسائل . وإذا استعملنا الرمز  $\Sigma$  للدلالة على مجموعة من الوحدات ، و  $\longrightarrow$  للدلالة على الانتقاء من بين مجموعة ، فإننا نستطيع تصوير التفاعلات التي تحدث ( شكل ١ / ٦ ) .



شكل ١ / ٦ التفاعلات ( ١ )

فالمصدر  $S$  تصدر عنه الرسالة ، وبأنشطة الاختيار المتبادل (  $C \xleftrightarrow{\Sigma S} S$  و  $S \xleftrightarrow{\Sigma C} C$  ) تدخل الرسالة بواسطة القناة  $C$  ضمن مجموعتها من الرسائل (  $\Sigma M$  ) ، وبالاختيار المتبادل (  $R \xleftrightarrow{\Sigma C} C$  و  $C \xleftrightarrow{\Sigma R} R$  ) ينقاد المتلقى  $R$  إلى هذه المجموعة ، وللإجابة على الاستفسار  $Q$  فإنه يختار رسالة منها (  $Q \xleftrightarrow{\Sigma M} M$  ) .

كيف تتم هذه الاختيارات ؟ فانتقاء مصدر أو قناة أو رسالة لابد وأن يعتمد في النهاية على الاختيار الفعل للوحدة من جانب من يقوم بالاختيار . إلا أن عناصر سلسلة نقل المعلومات عادة ما تكون من التعدد بما لا يسمح بالفحص المباشر لكل اختيار محتمل . وعادة ما يخصص لكل عنصر « تسمية designation » وهي ما وراء الرسالة  $Meta - message$  ، تمثل بشكل ما محتواه أو طبيعته ؛ فللتخصص ، على سبيل المثال ، عناوين ، وللمصادر والمتلقيين مسمياتهم الوظيفية ، ومن الممكن ضم مجموعات من هؤلاء في كشافات وأدلة .



شكل ٦ / ٧ التفاعلات ( ٢ )

ونستعمل الكلمة تسمية designation (مسارية لفرثورن 1967 Farthorne) للتعبير عما يمكن أن يسمى في سياقات أخرى بالمدخل الكشفي ، أو الوصف الوراقى ، أو تمثيلة الوثيقة ، أو البديل ، لتأكيد على أن هذه التسمية مصممة وناتجة عن فعل بشرى ، للاضطلاع بوظيفة معينة . ويدل استعمالنا للمصطلح « ما وراء الرسالة » على أن التسمية عبارة عن رسالة تقدم معلومات حول رسالة أخرى . وهنا يصبح نموذجنا أكثر تعقداً ( شكل ٦ / ٢ ) . فلكل مصدر ولكل قناة ولكل متلقي تسمية  $D(S), D(C), D(R)$  وهذه التسميات تتجمع في مجموعات ( $\Sigma$ ) تتم منها عمليات الاختيار ( $\Sigma D(C) \longleftrightarrow D(S)$ ) على سبيل المثال . فالرسالة M تدخل بواسطة القناة C في مجموعة  $\Sigma M$  وتخصص لها التسمية  $D(M)$  التى تدخل في المجموعة  $\Sigma D(M)$  . وفي البنية المعرفية لأحد المتلقين رغبة في المعلومات ، تم التعبير عنها باستفسار (Q) كما تم تمثيلها بصيغة الاستفسار  $D(Q)$  . وعملية انتفاء  $\Sigma D(M) \longleftrightarrow D(Q)$  يحاط التلقى علماً بتسمية الرسالة المناسبة  $D(M)$  ومن ثم بالرسالة M .

ومن الممكن الآن في هذا النموذج الشامل التحقق من سلسلة من القطاعات التى تنطوى على

مشكلات :

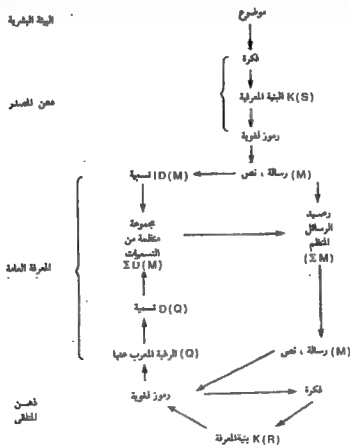
- ١ - صدور الرسائل عن المصادر  $S-M$  .
- ٢ - دخول الرسائل فى المعرفة العامة  $M-\Sigma M$  .
- ٣ - البنية المتغيرة للمعرفة العامة  $\Sigma M-\Sigma M'$  .
- ٤ - تخصيص التسميات للرسائل  $M-D(M)$  .
- ٥ - التنظيم الدلائلى لمجموعات الوثائق  $D(M)-\Sigma D(M)$  .
- ٦ - بنية المعرفة الشخصية للمتلقى  $K(R)-D(R)$  .
- ٧ - التعبير عن الرغبة فى المعلومات  $K(R)-Q$  .
- ٨ - تمثيل الرغبة التى تم التعبير عنها فى صيغة استفسار  $Q-D(Q)$  .
- ٩ - تعديل الاستفسار  $D(Q)-D(Q')$  .
- ١٠ - عملية الاسترجاع  $\Sigma D(M) \longleftrightarrow D(Q)$  .
- ١١ - وأخيراً استيعاب بالمعلومات من الرسالة المسترجعة بواسطة المتلقى  $M-I(R)-K(R)$  .

وربما بدت هذه لأول وهلة مشكلات مستقلة عن بعضها البعض نسبياً ، إلا أن ارتباطاتها الأساسية تنكشف يوماً بعد يوم ؛ فكل من بنية المعرفة الشخصية أو الذاكرة  $K(R)$  ، وبنية المعرفة العامة  $\Sigma M$  لا بد

وأما أن تكونا متناظرين جزئيا، ولا شك أنه من الممكن لدراسة أى منها أن تلقى الضوء على الأخرى . وهكذا يمكن لكل من علم النفس المعرفى والتنظيم الدلائلى لمجموعات الرسائل وما وراء الرسائل أن يتفاعل بشكل مثمر . فجميع عناصر النموذج يتم التعبير عنها أساسا باللغة ، ومن ثم فإنه يمكن لعلم اللغة أن يكفل نظرة متعمقة فى جميع القطاعات التى تنطوى على مشكلات .

١ / ٦ تحولات المعنى :

بماكاننا أيضا النظر إلى عملية إيصال المعلومات باعتبارها سلسلة من محولات المعنى ، كما يتبين لنا من شكل ٦ / ٣ ؛ ففي المرحلة التي أسميناها « انتاج المعرفة » يؤدى ( الموضوع referent ) في البيئة البشرية ( أحد الأشياء أو الظواهر أو العمليات . . . الخ ) إلى إثارة فكرة في ذهن المصدر . وترتبط الفكرة ارتباطا تكامليا بالبنية المعرفية الشخصية للمصدر ، ويتم التعبير عنها بالكلمات أو الرموز للغوية الأخرى . ولنقل معلومات عن الفكرة ( ومن ثم عن الموضوع بشكل غير مباشر ) تصدر رموز لغوية على شكل رسالة أو نص . وترتبط هذه الرسالة ارتباطا تكامليا بالرسيد المنظم للوسائل الذى يشكل المعرفة العامة . وتتحدد للرسالة تسمية واحدة أو أكثر ، وتدخل هذه التسميات في مجموعة واحدة أو أكثر من مجموعات التسميات



شكل ٦ / ٣ تحويلات المعنى

المنظمة كالكشافات مثلا . ومن البنية المعرفية للمتلقى المحتمل ينشأ استفسار في شكل لغوي ، وغخصص له تسمية واحدة أو أكثر . وحينئذ تضاهى هذه التسميات مقابل مجموعات التسميات ، حيث يؤدي ذلك إلى استرجاع رسالة واحدة أو أكثر يتم منها استيعاب الأفكار في البنية المعرفية للمتلقى .

ويمكن القول بأن كل سهم في شكل ٦ / ٣ يمثل تحولا في المعنى ، إلا أن معنى « المعنى » سوف يختلف تبعا لاختلاف « الموقف » كما بين أوجدن Ogden وريتشاردز Richards (1949) منذ سنوات مضت . ففى العلاقة بين الموضوع والفكرة يقوم المصدر المدرك بتكوين فكرة ، ليتم ربطها بالموضوع الذى يشكل على هذا النحو « معنى » الفكرة . أما الرمز اللغوي « فيقوم مقام » الفكرة أو يمثلها ، وبذلك تشكل هذه الفكرة « معنى » الرمز . ولا يمكننا ، إلا بشكل غير مباشر ، القول بأن الموضوع نفسه هو معنى الرمز .

ويمكن ، في الرسالة الصادرة ، النظر إلى معنى الرمز باعتباره :

١ - الفكرة التى يقصد المصدر الإشارة إليها ( وبذلك يقوم وبشكل غير مباشر مقام الموضوع الذى يقصد الإشارة إليه ) .

أو ٢ - الفكرة ( ومن ثم الموضوع ) الذى يقصد أن يشير المتلقى إليه . وعندما يمثل المتلقى نفس هذا الرمز فإن معناه يصبح :

١ - الفكرة ( ومن ثم الموضوع ) الذى يعتقد المتلقى أن المصدر يشير إليه .

أو ٢ - الفكرة أو الموضوع الذى يشير إليه المتلقى فعلا عندما يستعمل هذا الرمز . ويمكن لكل هذه المعاني المتعددة أن تختلف عن بعضها البعض .

هذا ، وقد سبق لنا أن عبرنا عن رأينا في فصل سابق ، وهو أن معنى الرسالة بالنسبة للمتلقى هو المعلومات التى يستخلصها من الرسالة ، وما يتبع ذلك من تغير في بنيته المعرفية الشخصية . وإذا نظرنا في السهم الذى يربط الرسالة برصيد الرسائل المنظم ، فإن معنى « المعنى » لا يختلف كثيرا . ومن وجهة النظر هذه فإن معنى الرسالة الصادرة هو ما تسهم به في المعرفة العامة ؛ أى فجوة المعرفة التى تسدها ، أو ما ينتج عنها من تغير في بنية المعرفة العامة .

وأخيرا نأتى إلى التسميات . وهذه عادة ما تستخلص أو تصاغ بإدخال تعديل على مجموعة قائمة من التسميات ، « كالמושوعات » التقليدية والقضايا ، والقوائم المعيارية أو المقننة للمصطلحات الكشفية ... الخ . و « معنى » تسمية الرسالة في هذا السياق عبارة عن بيان صادر عن المصدر ، أو عن أحد المتعاملين مع القناة ، بما يعتقد أنه الموقع المناسب للرسالة ضمن مجموعة قائمة من التسميات المنظمة . ومن المعتقد أن هذه المجموعة بدورها تقدم صورة كاملة أو جزئية للبنية المنظمة للمعرفة العامة . ويراعى في تسمية الاستفسار مضاهاة تلك التسميات الواردة في المجموعة المنظمة ، والمخصصة للرسائل التى يعتقد أنها يمكن أن تلى الحاجة إلى المعلومات القائمة في ذهن المتلقى .

وللمعرفة العامة ( $\Sigma M$ ) بنية تبرز تلقائيا عن طريق الاسهامات المترابطة لكل من يضيف إلى المعرفة . أما بنيتا المعرفة الشخصية [ لكل من المصدر والمتلقى ]  $K(S)$  و  $K(R)$  فتتميز كل منهما عن الأخرى ، وتتشأن من الخبرات الحياتية لكل فرد . ومن بين المهام العملية لتداول المعلومات تنظيم التسميات وخاصة  $D(M)$  و  $\Sigma D(M)$  و  $D(Q)$  حتى يتحقق الربط الفعال بين بنية المعرفة الشخصية وبنية المعرفة العامة .

## ٦ / ٢ ممارسة الاسترجاع الموضوعي :

عرضنا بإيجاز لعمليات استرجاع المعلومات في الفصل السابق ، ونحاول هنا دراسة هذا الجانب للتعرف على الموضوعات الجديدة بالزبد من المناقشة .

دعنا ننظر أولا في تخصيص التسميات للرسائل  $M-D(M)$  ، والذي يعرف في اللغة التقليدية بالتحليل الموضوعي والتكشيف . فمن الممكن ببساطة اقتباس تسميات كالمصطلحات الكشفية من أحد النصوص ، كما هو الحال عند استعمال عنوان الوثيقة كمدخل كشفي . والمتبع في غالب الأحيان هو الاقتباس الانتقائي للمصطلحات من العناوين أو المستخلصات ، أو العناوين الهامشية ، أو النصوص الكاملة . ويمكن لهذا الاقتباس أن يكون متأثرا بالأحكام الشخصية subjective ( معتمدا على معرفة المكشف وخبرته ) كما يمكن أن يكون قائما على أساس بعض الخواص الاحصائية للنص المكشف ، كأكثر الكلمات تواترا ( بعد تحديد كلمات قائمة الاستبعاد ) على سبيل المثال . وفي كلا الحالتين فإنه يتعين على المكشف ( أو الحاسب الالكروني الموجه ) الالتزام بمعايير محددة مسبقا ، تسمى سياسة التكشيف .

وغالبا ما يكون الاقتباس متبوعا بالتخصيص أو التعيين assignation ، حيث تترجم المصطلحات التي يقع عليها الاختيار إلى مصطلحات مقننة . ومن بين الطرق المتبعة في ذلك تجريد المصطلحات صرفيا بتطبيق مجموعة من القواعد التي تخلصها من الكواسم . أما الطريقة الثانية فهي مضاهاة كل مصطلح من المصطلحات التي وقع عليها الاختيار بمقابل معجم للمترادفات ( كالمكتز مثلا ) وإحلال المترادفات المفضلة إذا دعت الضرورة ، أو إحلال ترميزات Codes مقننة كرموز التصنيف مثلا . والطريقة الثالثة ، وهي أقل استعمالا ، وفيها يتم تحليل معنى كل مصطلح من المصطلحات إلى مجموعة مترابطة من الوحدات المقننة الأولية ( العناصر الدلالية semantic factors ) . ولا بد في كل حالة من هذه الحالات من وجود تحديد مسبق لقياس مقنن ( قواعد للتجريد الصرفي ، أو مكتز ، أو جدول للتصنيف ، أو عناصر دلالية ) .

وتسفر هذه العمليات عن ربط كل رسالة بمجموعة من المصطلحات المقننة أو المعينة . ويمكن استعمال هذه المجموعة كتسمية ، أو إجراء المزيد من العمليات عليها . ومن بين هذه العمليات تحديد وزن لكل مصطلح يبين أهميته النسبية في التسمية . كذلك يمكن ربط المصطلحات ببعضها البعض للتعريف بقضايا أو موضوعات معينة في الرسالة ، وبذلك تصبح التسمية مجموعة من « الرموز الدالة على الموضوع » كرموس الموضوعات ، أو أرقام التصنيف أو العناصر الدلالية . وهنا أيضا لابد من وجود قواعد مسبقة للوزن أو للتحليل والتركيب .

وهناك قضية أخرى لا يفوتنا ذكرها ؛ فغالبا ما تشتمل التسجيلات الالكرونية التي تقوم مقام دلائل الوثائق ، على عدة حقول موضوعية ، وكل حقول من هذه الحقول عبارة عن تسمية مستقلة للرسالة ؛ فمن الممكن أن تشتمل التسجيلة مثلا على العنوان ، ورقم التصنيف ، ومجموعة من الواصفات التي يمكن وزنها ، فضلا عن المستخلص ( سلسلة من الخيوط التي يبلغ كل منها الجملة طولا ) . ويتم تسجيل بيانات كل حقول من هذه الحقول وفقا لمعايير مختلفة ( شكل ٦ / ٤ ) .

وتتم المشكلات المرتبطة بتسميات الرسائل أساسا بالتحديد المسبق للمعايير المقننة ؛ فعلى أي أساس يمكن تجريد المصطلحات صرفيا ، أو معاملة هذه المصطلحات كمترادفات ، أو تحليلها دلاليا ،



أو وزنها ، أو ربطها معا في خيوط أو عناقيد ؟ وربما كان الأهم من كل ذلك ، ما هي المعايير التي يمكن اتباعها في الاقتباس الانتقائي من النص ، وما إذا كان من الممكن مضاهاة القواعد الخاصة بالاقتباس ، على أساس أحكام شخصية ، بتلك الخاصة بالاقتباس على أسس إحصائية ؟

وعادة ما يتم تنظيم تسميات الرسائل  $D(M)$  ، وكل منها مجموعة من المصطلحات  $W$  أو الرموز الدالة على الموضوعات  $H$  ، بعد ذلك في مجموعة شاملة  $\Sigma D(M)$  ،  $\superset$  يمكن أن تعرف بأسماء مختلفة كالكشف أو الفهرس الموضوعي أو ملف الاسترجاع ، أو مرصد البيانات . ويمكن للتنظيم أن يتخذ شكلين ؛ أولهما تقسيم الملف ككل إلى مجموعات ، أو أقسام ، أو مجموعات مترابطة ( عناقيد Clusters ) من التسميات  $GD(M)$  بحيث تكون التسميات في كل مجموعة أقرب لبعضها البعض منها لبقية المجموعة الشاملة  $\Sigma D(M)$  . ويمكن لهذا التقسيم إلى مجموعات فرعية ، بتخصيص كل تسمية لمجموعة بعينها بناء على الأحكام الشخصية ، أو بتجميع التسميات في عناقيد باستخدام بعض السيات الاحصائية لتوزيع المصطلحات  $W$  على التسميات  $D(M)$  . وتطلب الطريقة المعتمدة على الأحكام الشخصية الإقرار المسبق للمجموعات أو الفئات ، أما الطريقة الأخرى فتحتاج إلى « مقياس للتشابه » لتكوين العناقيد .

#### 6T. Toxicology

##### PROBLEMS IN AERIAL APPLICATION: DIRECTION OF MILD POISONING BY ORGANOPHOSPHORUS PESTICIDES USING AN AUTOMATED METHOD FOR CHOLINESTERASE ACTIVITY.

Civil Aeromedical Inst Oklahoma City-Okl  
Patsy R. Fowler, and Jess M. McKenzie, Apr 67, 15p  
FAA-AM-67-5

Descriptors: (\*Cholinesterase. Chemical analysis), Blood chemistry, Tissues (Biology), Toxicity, Pesticides, Insecticides, Automatic, Organic phosphorus compounds, Carbamic acids, Poisoning.

An automated method, capable of measuring cholinesterase activity in blood and tissue samples, was modified to provide increased reliability. The technique was evaluated as a means of detecting and measuring the inhibition of enzyme by organophosphorus and carbamate insecticides. As many as 200 specimens a day may be analyzed by the improved method, which provides precise estimates of cholinesterase activity in normal and poisoned samples. (Author)  
AD-656211 HC\$3.00MF\$0.65

#### شكل ٦ / ٤ : تجلية وراثية ( بيولوجية )

ويمكن استخدام طريقة التنظيم أو التصنيف على مجموعات مترابطة أو عناقيد هذه ، بديلا عن طريقة أخرى تعتمد على ما بين المصطلحات  $W$  من علاقات دلالية ، والتي يمكن أن تقضى إلى علاقات بين المجموعات الموضوعية  $H$  ، أو استخدام كل من الطريقتين معا . وعادة ما نجد علاقات المصطلحات ببعضها البعض معبرا عنها ، في المكانز أو جداول التصنيف التي يتم وضعها ، وفقا لأحكام شخصية . إلا أنه من الممكن تحديد هذه العلاقات على أساس أنماط ورود المصطلحات بصحبة بعضها البعض في التسميات .

وتعتمد الطرق الاحصائية المستخدمة في تنظيم الكشافات أو ملفات الاسترجاع  $\Sigma D(M)$  اعتماداً كلياً على المعايير المتبعة في إعداد التسميات ، أما الطرق التي تقوم على أساس الأحكام الشخصية فتستند

إلى عمليات إضافية ، كإقرار مجموعات أو فئات المفاهيم [ التصنيف ] والتنظيم الدلالي للمصطلحات أو رموس الموضوعات والتي ترمز لها بـ  $K(W)$  . ويمكن لتصنيف المفاهيم أن يكون عنصرا مكملا في  $K(W)$  ألتى عادة ما يكون مكتزا أو جدولا للتصنيف . وتتصل المشكلة الرئيسية المرتبطة بتنظيم  $\Sigma D(M)$  [ ملفات الاسترجاع ] بهذا العنصر وهو  $K(W)$  ، وعلاقته بالبنية المتغيرة للمعرفة العامة  $(\Sigma M)$  وعلاقته ببنى المعرفة الشخصية لمن يتلقون الرسائل  $K(R)$  .

وعادة ما يأتي المتلقى المحتمل أو المستعلم إلى نظام الاسترجاع ، ليعرب عن رغبته في الحصول على معلومات . ولما تنتم معظم الممارسات الحالية في استرجاع المعلومات بما أسميناه التعرف على الرغبة في المعلومات أو الإعراب عن هذه الرغبة  $K(R) - Q$  ، وسوف نطرح هذه القضية الآن جانبا . والخطوة التالية هي التعبير عن الرغبة في شكل استفسار  $Q - D(Q)$  . ويمكن ترك هذه الخطوة للمستفيد ، الذى يتعين عليه أن يسلك مسيله بنفسه في أحد الكشافات ، وربما يكون هذا الكشف مزودا ببعض الارشادات التحريرية . كذلك يمكن للمستفيد أن يحظى بالمساعدة من جانب وسيط  $intermediary$  ( كمرشد القراء أو أخصائى المراجع أو ضابط المعلومات ، أو أيا كانت التسمية ) على دراية بـ  $\Sigma D(M)$  [ ملفات الاسترجاع ] .

وأقل ما ينبغى عمله بعد ذلك هو تحويل ما يتقدم به المستفيدون من استفسارات إلى شكل يمكن مضاهاته بالمصطلحات  $W$  أو رموس الموضوعات  $H$  أو كليهما ، الواردة في  $\Sigma D(M)$  . ولابد من إتباع الاجراءات التى سبق أن عرضنا لها وإخاصة بصياغة  $D(M)$  [ تسميات الرسائل ] وذلك لصياغة  $D(Q)$  [ تسميات الاستفسارات ] . ولا يمكن لـ  $D(Q)$  أن يتخذ شكلا يطابق  $D(M)$  تمام المطابقة إلا إذا كانت تسمية كل رسالة من الرسائل  $D(M)$  غاية في البساطة ( كأن تكون مصطلحا واحدا  $W$  أو رأس موضوع واحد  $H$  ) . وغالبا ما تتكون كل تسمية من تسميات الرسائل  $D(M)$  من مجموعة من المصطلحات  $W$  أو رموس الموضوعات  $H$  ، ومن ثم فإن أى تسمية للاستفسار  $D(Q)$  سوف تستدعى مجرد مضاهاة جزئية بأى تسمية للرسالة  $D(M)$  . ويتحقق ذلك بأن يتم في داخل تسمية الاستفسار  $D(Q)$  تحديد مواصفات المضاهاة المقبولة . ويتكفل « منطق البحث  $search\ logic$  » الذى عادة ما يستخدم لهذا الغرض بمهمة تحديد العلاقات بين المصطلحات ، كالتابع المنطقى  $logical\ product$  ( و ) والحاصل المنطقى  $logical\ sum$  ( أو ) والفرق المنطقى  $logical\ difference$  ( فيها عدا ) ، ومدى التقارب في سلسلة معينة ، والورود في حقل معين ... الخ على سبيل المثال .

ويمكن لمضاهاة الاستفسار أن تقتصر على فئات بعينها في  $\Sigma D(M)$  [ ملف الاسترجاع ] ويتم ذلك إما بالتحديد المعتمد على أحكام شخصية بالتعيين الذى يتحقق بربط المصطلحات الواردة في  $D(Q)$  ، بعناييد الـ  $D(M)$  المعتمدة في الملف .

وقد لا تسفر صيغة الاستفسار  $D(Q)$  في صورتها الأولية عن نتيجة مرضية للمستفيد ؛ حيث يمكن لـ  $D(M)$  [ تسميات الرسائل ] التى يتم تحديدها أن تكون قليلة جدا أو أكثر من اللازم ، أو غير ملائمة بشكل ما لإرضاء رغبة المستفيد من المعلومات . وقد أثبتت الخبرة المشتركة قلة عدد الاستفسارات التى يمكن بحثها بشكل مرضٍ في صيغتها الأولية ، ومن ثم فإنه عادة ما تكون هناك مرحلة خاصة بإعادة صياغة الاستفسار . وغالبا ما تنطوى إعادة الصياغة هذه على إعادة النظر في الرغبة في المعلومات نفسها ؛ ما الذى ينبغى أن يشتمل عليه الاستفسار فعلا ؟ وسوف نناقش هذا الجانب من العملية فيما بعد . وسوف

نحاول هنا النظر في كيفية الاستفادة من تنظيم  $D(M)$  [ ملف الاسترجاع ] للمعاونة في مراجعة [ صياغة الاستفسار ]  $D(Q)$  .

وتعني مثل هذه المراجعة تغييرا في منطق البحث أو تبديلا للمصطلحات المستعملة أو كليهما معا .  
وتبدأ بالنظر في تغيير المصطلحات حيث نجد أربعة مصادر للاقتراحات الخاصة بالتغيير :

- ١ - المعرفة الموضوعية الخاصة بالمستفيد ( وربما أيضا تلك الخاصة بالوسيط ) .
- ٢ - المصطلحات الواردة في تلك [ التسميات الخاصة بالرسائل ]  $D(M)$  والتي أمكن استرجاعها في البحث الأولي .
- ٣ - المصطلحات الواردة في [ لغة الكشف ]  $K(W)$  والمرتبطة دلاليا بتلك التي استعملت أولا في صيغة الاستفسار  $D(Q)$  .
- ٤ - المصطلحات التي يمكن أن توحى بها أية وثيقة موضوعية مناسبة أخرى ( ولكن معجبا أو قائمة بالمصطلحات المتخصصة أو إحدى الموسوعات . . . الخ ) .

وفي حالة ما إذا كان نظام الاسترجاع منظما تنظيميا دلاليا ، فإنه يمكن حينئذ للمستفيد مراجعة الـ  $K(W)$  ( الذي يمكن أن يكون مكتوبا مطبوعا أو متاحا على الخط المباشر ، أو جدولا للتصنيف . . . الخ ) واختيار مصطلحات بديلة . وهناك بعض النظم التي تسمح بالانتقال التلقائي من أحد المصطلحات إلى المصطلحات المتصلة به . كذلك يمكن مراجعة الـ  $D(M)$  [ التسجيلات ] المترجمة فعلا واختيار المصطلحات الجديدة التي وردت فعلا في تلك [ التسجيلات ]  $D(M)$  التي تبين أنها صالحة بالنسبة للاستفسار ، واستبعاد المصطلحات الواردة في تلك [ التسجيلات ]  $D(M)$  التي حُكِمَ بعدم صلاحيتها . ويمكن لهذه العملية أن تتم اعتمادا على أحكام شخصية أو بناء على تحليلات احصائية .

وهناك إجراء آخر يمكن الإشارة إليه ؛ فمن الممكن للمستفيد أن يكون بحاجة للانتقال من أحد ملفات الاسترجاع إلى آخر ، أو من تنظيم دلالي إلى آخر ، من أجل الحصول على إجابة للاستفسار . ويمكن لخصائص [ ملفات الاسترجاع ]  $D(M)$  أن تختلف جزئيا أو كليا في النظامين ، حيث يمكن أن يكون هناك اختلاف ، على سبيل المثال ، في سياسة الكشف ، أو في طريقة تقنين المصطلحات ، أو في طريقة ربطها ببعضها البعض في التسميات ، أو في البنى الدلالية  $K(W)$  أو في منطق البحث . وهناك في جميع الحالات تقريبا حل واحد لا ثاني له ؛ وهو أنه يتعين على المستفيد ( أو الوسيط ) أن يتألف مع النظام الجديد . وهناك امكانات للتحويل التلقائي بين المصطلحات المقتنة للنظامين أو بين بنيتها الدلالية .

### ٦ / ٣ البحث في استرجاع المعلومات :

تحتل مشكلات الاسترجاع كما تتمثل في التصنيف والكشف بؤرة الاهتمام الفكرى في دراسات المكتبات والمعلومات . ويمكننا التمييز بين عدد من الاتجاهات البحثية التي ظهرت في المجال .

وكانت أقدم القضايا التي تحظى بالاهتمام هي قضية وضع خطط التصنيف ، أو في الواقع بيئة الـ  $K(W)$  ، المعرفة التي يمكن بواسطتها تنظيم تسميات الرسائل أو الرسائل نفسها ( المطبوعات ) . ( ومن أشهر الأسماء في هذا المجال بروك سايرز Berwick Sayers وبليس Bliss )

ورانجاناثان Ranganathan ( ) ويرى هذا الاتجاه برمه لربط  $K(W)$  بالبنية المدركة للمعرفة العامة  $M \Sigma$  . وكانت هذه التصورات في غالب الأحيان متأثرة بالنظريات الفلسفية المتعلقة ببنية الواقع ، بينما كان المعيار الأساسي هو « المسوغ الأدبي literary warrant » . ويقصد بهذا المسوغ أو المرز أو السند الأدبي التسليم بأن العلاقات الدلالية التي تتضمنها  $K(W)$  لابد وأن تكون هي تلك التي نصادفها في النصوص التي يمكن تنظيمها .

أما الاتجاه الثاني ، وهو أقل من الأول اهتماما بالنظرية ، فهو الاتجاه الخاص بالكشف الهجائي . وحتى عهد قريب نسبيا لم يكن هذا الاتجاه يتم بالتنظيم الدلالي إلا بشكل عمل بحث ، يتمثل أساسا في استعمال الاحالات بين المداخل الكشفية بقدر ما تدعو الحاجة العملية . وكان أكثر ما يشغل هذا الاتجاه هو مضاهاة المداخل للاحتياجات المعروفة للمستفيدين . ولهذا فقد كان الاهتمام ينتج نحو العادات اللفظية للمستفسر ، وذلك للحد قدر الإمكان من الاختلاف بين الرغبة العرب عنها  $Q$  وصيغة الاستفسار  $D(Q)$  اللازمة لاستجواب الكشف . وقد بدأ هذا الاتجاه ، وذلك الاتجاه الخاص بوضع خطط التصنيف يتأثر كل منها بالآخر ، في السنوات الأخيرة ( راجع  $Vickery$  و  $Gilchrist$  و  $Lancaster$  و  $Coates$  وأنظر بوجه عام  $A. C. Foakett, 1983$  ) .

أما الاتجاه الثالث ، وهو أحدث كثيرا من الآخرين ، فهو النظر إلى خطط التصنيف والكشافات باعتبارها لغات متخصصة ، مصممة للارتفاع قدر الامكان بمستوى الاسترجاع ، والبحث عن الأسس الكامنة وراء بني هذه الأدوات ( اللغات ) في مجال اللغويات (  $Spark - Jones and Kay, 1973; Hutchins$  ) ( 1975 ) .

ورابعا ، نجد هناك أثر الحاسبات الالكترونية ، حيث كان من الطبيعي لقدراتها التجريبية أن تؤدي إلى استكشاف مدى قدرة المعالجة الالكترونية المعتمدة أساسا على السمات الاحصائية للوسائل النصية أو التسميات ، على التقاط  $D(M)$  من  $M$  ، وصياغة  $D(M)$  ، وتنظيم  $D(M)$  في شكل  $D(M) \Sigma$  ، والتقاط  $D(Q)$  من  $Q$  ، وإعادة صياغة  $D(Q)$  ، والتحويل من  $D(M) \Sigma$  إلى آخر . . . الخ . ويمكن للنظر إلى هذا الاتجاه باعتباره يمثل أقصى استغلال ( للمسوغ الأدبي ) ، ذلك لأن مجموعة العمليات كاملة تعتمد أساسا على المعالجة الاحصائية للنص . إلا أن هذا الاتجاه يختلف عن الاتجاه الأول ، حيث أنه غالبا ما يحرص على استبعاد الاعتبارات الدلالية المعتمدة على الأحكام الشخصية . وكما يقول فيرثورن Fairthorne ، فإن القصد هو أن نعرف إلى أي مدى يمكن أن نصل اعتمادا على الاجراءات بدلا عن الفهم . وتشمل المراجعات العلمية الحديثة لهذا المجال كتب كل من  $Van Rijebergen (1979)$  و  $Spark$  ( 1971 ) Jones و  $Salton (1975)$  .

أما المسار البحثي الأخير الذي يمكن الإشارة إليه في هذا السياق ، فلا يمكن أن نسميه الآن اتجاها . فهو يهدف إلى تركيز الجهد قدر الإمكان على البنية المعرفية للمستفسر  $K(R)$  باعتبارها عاملا مناسبيا لصياغة  $D(Q)$  وإعادة صياغتها ، والتي ينبغي أن تؤثر في صياغة  $D(M)$  وتنظيم  $D(M) \Sigma$  . فجميع عناصر عملية الاسترجاع ، بوجه عام ، من استفسارات ، ورسائل ، وتسميات ، وصيغ دلالية  $K(W)$  إنما هي من انتاج البشر ، كما تقرر وفقا لبنى المعرفة للبشر . وعلى ذلك فإن بنية المعرفة العامة ليست هي ما ينبغي مراعاته فقط من جانب عملية الاسترجاع ( على الرغم من إمكان إدراك هذه البنية ) وإنما ينبغي أيضا مراعاة البنى المختلفة للمعرفة الشخصية .

ونعتمد فيما يلي من مناقشات أن نولي هذه القضية الأخيرة في بحوث الاسترجاع اهتماما ملحوظا ، إلا أنها لن تكون شاغلا الوحيد . كذلك ينبغي أيضا دراسة الاتجاهات الأخرى إذا كان لنا أن نخرج بنظرة متكاملة للاسترجاع في علم المعلومات ، ونحث القارئ المهتم بهذا الموضوع على تتبع الاشارات المرجعية التي سبق أن أوردناها . ولم يحظ آخر مسارات البحث بالتوثيق المناسب في سياق علم المعلومات ، ولهذا فقد رأينا التركيز عليه أكثر من غيره . وللقضية أيضا صلتها بالاتجاهات الجارية في مجال الحاسبات الالكترونية . فلكي تكون نظم الاسترجاع الالكترونية أكثر قابلية للاستخدام وأكثر فعالية ، فإننا ينبغي أن نراعى متطلبات المزيد من التفاعل بين البنية المعرفية المتضمنة في  $K(W)$  والبنى المعرفية للمستفيدين منها . ولهذا فإن الاتجاه الحاسبي في الاسترجاع يميل للدراسة الذكاء الاصطناعي والنظم الفطنة ( الخبرة ) ، ويرى في إدراك البنى المعرفية المعتمدة على الأحكام الشخصية أمرا متزايد الأهمية بالنسبة لنموه .

#### ٦ / ٤ : بنى المعرفة العامة :

نود قبل الالتفات إلى هذه الأمور إلقاء نظرة سريعة على بعض البنى التي يمكن أن نجدها في المعرفة المسجلة والمتاحة للجميع ، أي بعض الفئات التي عادة ما تصادفها في الانتاج الفكري المنشور . فالموقع النسبي في المكان أحد الأشكال المألوفة جدا للمعرفة العامة ، ويتمثل في الخرائط ، والمصورات ، والخطط ، والرسومات التفصيلية . . . الخ ، والتي يمكن أن تصبغ في غاية التعقد . والتزامن أو التعاقب في الوقت أيضا من الأشكال المألوفة للعلاقة التي يمكن التعبير عنها بالعديد من الطرق المختلفة كالجدول التاريخي مثلا .

وهناك فئة أكثر تعقدا من العلاقة المكانية ، وهي فئة التقسيم الهرمي ، كما عرفها سايمون Simon (1969) على سبيل المثال : « نظام مكون من نظم فرعية مترابطة ، ويتخذ كل نظام فرعي شكل التدرج الهرمي إلى أن نصل إلى أدنى مستوى للنظم الفرعية الأولية » . وقد أمكن استعراض سيادة هذا الشكل من البناء ، على أحسن وجه في مؤتمر قام بتحريره هوايت ورفاقه ( Whyte et al. (1969) . ويمكن للعناصر الداخلة في إطار نفس النظام أن تبدو في تفاعل ديناميكي .

والأكثر تعقدا من التابع الزمني ما يسمى بالعلاقة الوراثية أو التطورية genetic ، والتي يتولد فيها العنصر اللاحق أو ينتج عن عنصر سابق ، ويمكن لذلك أن يمتد في بناء تطوري أو شجرة نسب Family tree ، مألوفة في مجال علم الأحياء والتاريخ .

وتؤدي فئة التشابه بين العناصر إلى تحديد علاقة عضوية الفئة أو القسم ، كما تؤدي أوجه التشابه بين الأقسام ، بعد ذلك ، إلى علاقة الجنس generic أو الشمول ، التي ينتج عن تطبيقها جدول تصنيف ، وهو شكل من أشكال البناء ، نجده في معظم مجالات المعرفة .

وتسهل العلاقات بين الأقسام عن فروض أو قضايا ، ويمكن أن تكون هناك بين الفروض أو القضايا علاقة تداعٍ أو ارتباط . ويؤدي تطبيق ذلك للخروج بمجموعة من الفروض المترابطة ، أي بناء نظرية .

وعلاقات السببية بين الظواهر من العلاقات التي نؤكد أنها لا تختلف من مجال معرفي إلى آخر ؛ فوجود عنصر من العناصر يتوقف بالضرورة على وجود آخر . ويمكن لعلاقات السببية أن توجد على مستويات مختلفة ومتعددة ، كما هو موضح في شكل ٦ / ٥ ( عن بيكر Baker, 1955 ) .

## الأساليب المبكرة

الأشخاص وصغار كثير من الأفراد

الحكومة

اللامبالاة العامة

لم يكن أحد في المرحس يفضل كثيرا بحوادث المرور . فقد كانت هناك قوانين للمسور إلا أن السلطات الحساسة لم تخصص الأموال الكافية لإنشاء الطرق ، وتدريب السائقين والأشراف على المرور .

عدم توفر الموارد المالية

المدرسون

غياب التدريب المنظم للسائقين

للقى جو تدريب على يلى والده . فلم يكن هناك تدريب على قيادة السيارات في المدارس التي التحق بها .

عدم التركيز على مقتضيات السلامة في التدريب

وقد ركز والده على ميكانيكا السيارات حتى يكون بإمكان جو صيانة سيارته بنفسه . وبمجرد أن تعلم كيف يتعامل مع أدوات التحكم ، بدأ جو يقود بنفسه .

المهندسون

التصميم الطريق

وبعد عدة سنوات أصبح لجو سيارته الخاصة . وكان كل ليلة يقود سيارته إلى المدينة المجاورة ليلتقي بأصدقائه . وكانت ليلة تأخر الوقت وكان عليه أن يسرع .

وكان الطريق السريع قد أنشئ منذ سنوات طويلة ، حيث لم تكن السيارات تسير بسرعة سيارة جو . وكان المتحني سطحا وحادا جدا .

الصيانة

وحلى الطريق مرجو بصلاصة طريق كانت يوما ما تحمل عبارة هدوية السرعة - متحني خطر ، إلا أنها لم تعد واضحة لما أصابها من التآكل والانشاخ .

التصميم المركبة

وكانت السيارات طراز سيارة جو تستخدم مقيضا هزيلاً للذراع الشبك ، يتخلل نتيجة الاستعمال ويمتد طرف الذراع الحاد مدنيا . انخلع قبض ذراع شبك سيارة جو ، وكان يتوى إصلاحه إلا أن ظروبه لم تسمح .

غياب الاشراف المناسب

وكان عدد رجال شرطة المرور قليلا إلى الحد الذي جعل من تجاوز السرعة أمرا لا يابه به أحد . أضف إلى ذلك أنه لم تكن تحرق لجو أية مخالقات حتى في الحالات التي تأكد فيها من أن رجال المرور قد شاهدوه يتجاوز السرعة . وكان يقن أنه بالامكان تسوية هذه الأمور ، هذا بالإضافة إلى أن القضية حادة ما يحظون سبل المخالف بسهولة .

المحاكم

أجهزة المراقبة على النظام

هملون المشولين

### كيف يُلخّص حدث :

المسيلة	ذات يوم كان جو متاعرا وأراد كسب الوقت
المرحلة	في تلك الليلة كان جو يتجاوز السرعة المعتادة
الطقس	كان هناك ضباب خفيف
إحداثيات التحفيف السرعة	لم يتمكن من تبديلة السرعة للمنعنى
متحنى مسطح حاد	عندما دخل للمنعنى شعر جو بأن السيارة تميل بحدلة ويبدأت تزلزل
→ لحظة الملاحظة	تبين له أنه كان يسير بسرعة عالية جدا .
استعمال القراميل ليهديء في متحنى	حينئذ ضغط جو على القراميل ليهديء السرعة
→ نقطة اللا مفر	زحفت السيارة على الرصيف

الأسباب الوسيطة

السبب المباشر

→ الواقعة الفاصلة	تجاوزت الحاجز
→ الوضع النهائي	اندلخت في القناة الضحلة حيث توقفت
سبب التهمش	لم تنهش السيارة
سبب الجرح	إلا أن جو عتس فزاعه الأسر بمطبخ الشباك المكسور . لم يزال بالكتش وأوقف المنزل البسيط بمشيله
سبب الوفة	وأخيرا تورم ذراع جو ، وأصيب بالحمى . وعندما ذهب إلى الطبيب كان قد فات الأوان ، حيث تمكنت منه العدوى ، ومات جو .
العدوى	

النتيجة

شكل ٦ / ٥ مستويات العلاقة السببية

هذه ليست سوى بعض البنى التى نلاحظها فى المعرفة العامة والمسجلة ، وهذا مجرد توضيح موجز  
لدى متقدما . كما ينبغي علينا أيضا ألا ننسى الخصائص الديناميكية لهذه البنى .

ويعتبر المعرفة العامة وبنائها فى تغير مستمر ؛ ففى الحياة الاجتماعية يشهد كل يوم عددا لا حصر  
له من « الأحداث » . ومعظم هذه الأحداث لا يلحظها إلا ما يشاركون فيها بشكل مباشر ، حيث  
يمكنهم احتزان تفصيلاتها فى ذاكرتهم ، وربما سجلوا الوقائع البارزة فى مذكراتهم أو خطابهم . وهناك  
عدد كبير آخر من الأحداث لا يسترضى اهتمام سوى عدد قليل من البشر . ولا يحظى بالتسجيل والىث  
والإيصال لكى يصبح جزءا من المعرفة العامة سوى قطاع صغير من الأحداث . ويمكن للأحداث  
الجديدة أن تؤدي إلى صك أساليب جديدة أو مصطلحات متخصصة ، أو تعبيرات عامة أو تعبيرات  
صحفية ، أو وسائل وصفية بسيطة .

ويؤدى النشاط الاجتماعى ، وبشكل مستمر ، إلى إيجاد بيانات جديدة بحاجة إلى نشرها ؛  
فهناك المنتجات الجديدة ، والأساليب التجارية الجديدة ، والأسعار الجديدة ، والتعليقات الجديدة ،  
وال مؤسست الجديدة . . . الخ . وكل هذه تضيف إلى محتوى المعرفة العامة ، التى تشتمل على سلسلة  
طويلة من التفصيلات غير المتكاملة تقريبا ، والتى يمكن لأى إنسان ، أن يلجأ إليها من وقت لآخر .

والمعرفة العامة المنظمة التى سقنا قليلا من أمثلتها ، هى حصيلة معالجة الكميات الهائلة من  
البيانات ، وتنظيمها فيها هو أكثر من الأحداث المجردة والحقائق والمعطيات . ومن بين أشكال مثل هذه  
المعالجة ، الدراسة العلمية ، التى تناولها رافيتس ( 1971 ) بعمق .

فالباحث العلمى فى المختبر ، أو فى العمل الميدانى يقوم بتجميع كميات هائلة من المعطيات حول  
خواص وسلوك الكائنات الطبيعية أو الاجتماعية موضوع دراسته . ثم يقوم بتحليل المعطيات الخام  
وتلخيصها وتحقيق التكامل فيها بينها فى شكل « معلومات » أولية ( يستعمل رافيتس كلمة معلومات بمعنى  
يختلف عن استعمالها فى هذا الكتاب ؛ فهى تعنى عنده إحدى مراحل التحول من المعطيات الخام إلى  
« الحقيقة » العلمية . إلا أن هذا المعنى على علاقة ما باستعمالنا للمصطلح ، نظرا لأن « المعلومات »  
لا المعطيات الخام ، هى التى عادة ما تنتشر ، والتى يمكن أن تستخدم فى « إحاطة inform » المتلقى ) .

ثم يستخدم الباحث العلمى بعد ذلك ما انتجه من « معلومات » بالإضافة إلى المعلومات المستقاة  
من جهود ( كتابات ) غيره من العلماء ، كدليل يدعم الخلاصة أو النتيجة النهائية التى يسجلها . وبذلك  
يكتمل إسهامه المباشر فى المعرفة العامة . إلا أنه من الممكن لاتخاذ معلوماته كدليل فى الدراسات التى  
يجريها غيره من الباحثين أن يؤدى تدريجيا إلى دعم نتائجه ، وبذلك يتقبلها الوسط العلمى « كحقيقة » .  
ويتكفل الجهد الجمعى للنشاط العلمى بتحقيق التكامل بين الحقائق فى شكل أطر تصورية تدعمها نظرية  
تحقق الوحدة فيها بينها .

ومع تطور العلوم ، أو أى مجال آخر من مجالات المعرفة المنظمة المتكاملة ، تبدأ « الحقائق » الجديدة  
تغطى بالقبول ، بينما تفقد « الحقائق » القديمة صلاحيتها ، كما نبدأ الأطر التصورية التى تكونت فى  
التفسير ، وعادة ما يكون هذا التطور بطيئا أو تدريجيا ، كما يمكن أن يكون فى بعض الأحيان سريعا  
وحاسما . ويمكن الاطلاع على الأمثلة التوضيحية التاريخية لمثل هذه التغيرات فى البنية ، فى كتاب سابق



(Vickery, 1975) *Classification and Indexing in Science* . والمعرفة العامة ليست ثابتة أو جامدة ، وإنما هي سلسلة ديناميكية ، محتواها دائم الاتساع والتغير ، ومبناها خاضع للمراجعة المستمرة .

## ٦ / ٥ المعرفة الشخصية :

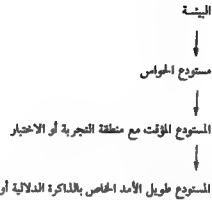
واضعين ما سبق في الاعتبار ، دعنا الآن نلقى نظرة فاحصة على الآراء الحديثة حول بنى المعرفة الشخصية ، كما تطورت في إطار علم النفس المعرفي . وبينما هنا أوجه انتقال المعنى الموضحة في شكل ٦ / ٦ . والقضايا موضوع النظر هي كيف يتم اكتساب معرفتنا بالعالم والتعبير عنها واختزانها ، ونقلها ، والافادة منها ، بواسطة نظام التجهيز الرمزي الخاص بالعقل .



شكل ٦ / ٦ انتقال المعنى والمعرفة الشخصية

ورغم ما بذل من جهد في دراسة التعلم من جانب الأطفال ، يؤكد كل من لندساي ونورمان (1977) Lindsay and Norman أن الدراسات الخاصة باكتساب المعرفة من جانب الكبار لازالت في مراحلها الأولية إلى حد ما . وفي رأيها أنه من الممكن إدراك العمليات على النحو التالي ؛ فالمعرفة في العقل البشري تبني وتنظم في شكل ( مخططات ذاكرة memory schemas ، مختلفة الأنواع ، كما سيتبين لنا من مناقشتها فيما بعد . والمعلومات الواردة لا بد وأن تحتل مكانها في المخططات القائمة فعلا وإلا كان من المحتم إنشاء مخططات جديدة . وإذا كانت هناك رسالة تتصل بموضوع توجد له فعلا مخططات مستقرة ، فإن المعلومات المستوعبة يمكن أن ترتبط ارتباطا عضويا ببنية المعرفة . أما إذا كانت المعلومات جديدة في الأساس فإن استيعابها قد يتطلب إعادة بناء بعض المخططات لكي تتسع لها . وقد عبر بروكس (1975) Brookes عن ذلك فيما سمي « بالمعادلة الأساسية لعلم المعلومات » ،  $(K) \rightarrow (K) + 1$  : فمقدار المعلومات المضافة يتفاعل مع بنية المعرفة القائمة (K) التي تتحول حينئذ إلى بنية معلنة (K) .

وبما لا شك فيه أن العملية المعرفية في الإنسان human cognition غاية في التعقد . والرأي المقبول السائد الآن ، كما لحظه آل لفتوس (1976) Loftus and Loftus أو لندساي ونورمان (1977) Lindsay and Norman على سبيل المثال ، هو أنه من الممكن توضيح أثر المعطيات في العقل على النحو التالي :



وعلى الرغم من أننا سنشير فيما يلى من مناقشات إلى هذه السلسلة من « المستودعات » فإنه ليس من الضروري أن تشكل حلقات هذه السلسلة مناطق منفصلة ماديا في العقل ، وإنما يمكن النظر إليها باعتبارها مراحل أو مستويات في تجهيز المعطيات الواردة .

وهناك دليل على أن المعطيات في البداية ، وهى فى مستودع الحواس ، تشكل كل ما تدركه الحواس من معطيات تنهمر بلا توقف على الإنسان من البيئة ، وهى كمية هائلة من الرسائل فعلا ، إلا أنها تدرى بسرعة ، حيث يمكن لآى عنصر من عناصر هذه المعطيات أن يتلاشى فى غضون ثانية واحدة تقريبا ، ما لم يسلك سبيله قدما فى النظام . وفى أى موقف يعينه يتركز اهتمام العقل على قطاع محدود من المعطيات فى مستودع الحواس ، ويتحول هذا القطاع إلى مستودع مؤقت أو قصير المدى ، قدرته على الاستيعاب فى غاية التحديد . وهنا يمكن لهذا القطاع أن يذوى ويتلاشى تماما فى غضون حوالى خمس عشرة ثانية ، ما لم تبدأ المنطقة الوسطى الخاصة بالتجريب rehearsal buffer (تماما كما يتذكر الإنسان رقم الهاتف بترديده بينه وبين نفسه) . والمرحلة النهائية فى النظام هى المستودع طويل الأمد الذى يتمتع بطاقة استيعاب لا حدود لها من حسن الحظ . ويمكن التمييز بين محتوى هذا المستودع من « الذكريات المعرفية » ، أى تسجيلات الخبرات الحياتية للمفرد من ناحية ، و « الذاكرة الدلالية » ، أى المعرفة المنظمة التى تتجاوز الخبرات المخزنة من ناحية أخرى ، على الرغم مما بين المجموعتين من علاقات متبادلة لا يمكن تجاهلها ، ويتركز اهتمامنا بوجه خاص على الذاكرة طويلة الأمد .

ولا زالت النظرات المتعمقة الفاحصة فى تنظيم الذاكرة طويلة الأمد تحطو بخطواتها الأولى . وكجهاز مادي فإن العقل غاية فى التعقد ، حيث أن هناك حوالى عشرة آلاف مليون خلية عصبية فى اللحاء المخي Cerebral Cortex للإنسان ، ويتضاعف هذا الرقم بقدر ترابط هذه الخلايا ببعضها البعض . وربما كان من الممكن القول ، مسابرة ليلانج (1978) Young ، أن كل خلية تقابل :

- ١ - جزءا صغيرا من مظهر يعينه من مظاهر التغير الجارى فى العالم الخارجى .
- ٢ - جزءا صغيرا من تسجيل الذاكرة لتغير خارجى سابق .
- ٣ - جزءا صغيرا من التعليقات الخاصة بتصرف ما ، يمكن للإنسان القيام به ، كالبدء مثلا فى تحريك عدد قليل من الألياف فى إحدى العضلات .

وفذلك على الرغم من أن هذا الوصف يسطر الأمر عن عمد . وقد أمكن رسم اللحاء لبيان مواقع مختلف الحواس ومناطق الحركة ، إلا أن مثل هذا الرسم لم يتسن تسجيلات الذاكرة ، كما أنه ليس هناك دليل

فسيولوجى على اختزان ذاكرة بعينها فى قطاع بعينه من الملع ، حيث تشارك أكثر من منطقة واحدة فى المخ فى اختزان الذاكرة الواحدة ( Lindsey and Norman, 1977 ) .

## ٦ / ٦ دراسات الذاكرة :

لا يمكن الحصول على مفاتيح التعرف على بنية الذاكرة إلا من السلوك البشرى ، ومن الناتج اللفظى Verbal output على وجه الخصوص ؛ فالمعرفة التى يتم التعبير عنها فى السلوك والحديث والكتابة ، لا بد وأن ترتبط بشكل ما بالبنية العقلية للممثل أو المتحدث أو الكاتب . وترتيب الأفكار التى يعرض لها هذا الكتاب وعلاقتها ببعضها البعض ، على سبيل المثال ، يمسك بالضرورة أنماط معينة فى عقل المؤلفين . ولذلك ، فإن تحليل الأحاديث أو النصوص ، وكذلك تحليل بنية المعرفة العامة يقدم دليلا على بنية الذاكرة . وقد حاول رجال علم النفس ، تجريبيا البحث عن مؤشرات فى ردود المقحوصين على الأسئلة ، كالكلمات التى تصاحب عادة إحدى الكلمات الحافزة ، أو سرعة الرد على الأسئلة من نوعية ، « هل حقا أ هوب ؟ » على سبيل المثال . وما يلى من أمثلة مستقى من نصوص مثل ( Rumelhart 1977 ) و ( Loftus and Loftus 1976 ) و ( Baddeley 1978 ) و ( Kintsch 1977 ) . ومن أروع المراجعات العلمية لمجال علم النفس المعرفى من وجهة نظر تجهيز المعلومات كتاب ( 1979 ) Lechmans وكتاب ( 1980 ) Anderson .

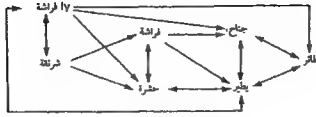
فإذا قدمت نفس الكلمة لمجموعة كبيرة من الأفراد موضوع الدراسة التجريبية ، فإنه عادة ما يكون هناك اتفاق ملحوظ بينهم حول قائمة الكلمات التى تصاحب الكلمة الحافزة أو تستدعيها بشكل عفوى أو تلقائى . فالكلمات الواردة فى جدول ٦ / ١ ، على سبيل المثال ، يمكن أن ترد بكثرة فى الاستجابات

جدول ٦ / ١ الاستجابات الخاصة بكلمة فراشة BUTTERFLY

فراشة Moth	حشرة	جناح	طائر	يطير	شرنقة
فراشة Moth	—	٢	—	١٠	—
حشرة	٤	—	—	١٨	—
جناح	—	—	٥٠	٢٤	—
طائر	—	٦	—	٣٠	—
يطير	—	١٠	٨	—	—
شرنقة	١٦	٦	—	—	—

الخاصة بكلمة فراشة . كذلك يبين الجدول أعداد النسب التى ارتبطت فيها كل كلمة بغيرها من الكلمات فى دراسة بعينها .

ويوحى جدول التداعى أو الارتباط هذا بوجود نمط مشترك لروابط التداعى فى العقل كما هو مبين فى شكل ٧ / ٦ . وتدل الأرقام الواردة فى جدول ٦ / ١ إلى حد ما على « قوة » الترابط أو تداعى المعانى ، أى مدى تقارب ارتباط الكلمتين ببعضهما البعض ، أى « الفاصل الدلائى » semantic distance بينها .



شكل ٦ / ٧ روابط التذاهي

كذلك تستخدم قوة الارتباط أيضا كقياس « typicality » . فإذا طلب من عدد من الناس إعطاء مجموعة من الأمثلة من الطيور ، فسوف يرد ذكر الطيور المختلفة بمرات تردد مختلفة . وقد أمكن في إحدى التجارب الخروج بالترددات التالية :

١٧	التمامة	٣٧٧	أبو الحناء
١٤	الأوز العراقي	٢٣٧	المصفور
١٣	الكرمي ولكن	١٦١	النسر
١٢	الأوز	١٤٩	الغراب
١١	البيجع	١٣٤	الكناري
١٠	الفلق	٨٩	الشحور

والأنواع عالية التردد هي الأنواع التي تتبادر إلى الذهن باعتبارها نماذج للطيور ، بشكل أسرع من الأنواع منخفضة التردد ، وهي أيضا التي غالبا ما تُستدعى أو تتبادر إلى الذهن بسهولة ، استجابة للسؤال ، « أذكر اسم أحد الطيور » .

وهناك طريقة أخرى للتعرف على الفاصل الدلالي ، وهي أن يطلب من الأشخاص موضوع الدراسة ترتيب الكلمات وفقا لما بينها من تشابه ؛ فقد طلب على سبيل المثال من المفحوصين وضع كل ثنائي محتمل ، من بين قائمة تضم ثلاثين من أسماء الثدييات ، على مدرج تشابه ما بين ١ ( مطابق ) و ١٠ ( مختلف تمام الاختلاف ) . وقد تبين في أثناء الدراسة أن هناك معيارين للتشابه كان يُنظر إليهما باعتبارهما الأكثر أهمية على الإطلاق ؛ أولهما مدى التشابه مع الانسان أو الاختلاف عنه ، وثانيهما مدى الضراوة . واعتادا على النتائج تم التعبير عن الفاصل الدلالي بتحديد المسافات spatial النسبية .

كذلك أمكن استكشاف الفاصل الدلالي بقياس الوقت الذي يستنفده المفحوص في التحقق من عبارات من نوعية : « أ هوب - صحيح أم خطأ ؟ » ونورد فيما يلي بعض النتائج ، حيث تعني L أن « التحقق من الكلمة السابقة يستند وقتا أقل من وقت التحقق من ... » .

- ١ - الكناري - طائر L حيوان L سمك .
- ٢ - ما يلي طائر - كناري L نعم L فراشة .
- ٣ - كولي - كلب L حيوان L نديبي .
- ٤ - الكناري - أصفر L يطير L يأكل L له خياشيم .
- ٥ - الزهرة - مقعد L بلوط .



وتدعم بعض النتائج التجريبية نموذج كولتز وكويليان البسيط ، إلا أن هناك نتائج أخرى لا تدعم هذا النموذج . وبين المثال (٣) الذى سبق أن أوردناه أن « الكولى »<sup>(٥)</sup> تدعى ، ويأتى موقع هذه العبارة هرميا بين الكلب والحيوان ، ويستفد التحقق منها وقتا أطول من العبارات الأخرى حول الكولى ، ويعزى ذلك لإفتقار المصطلح تدعى نسبيا للألفة ، أى أنه قد لا يَحتمل أن يكون قريبا دلاليا من الكولى فى إحدى تجارب تداعى المعانى . أما الكناريا والنعام فيُعمد على مسافة متساوية من الطائر فى النموذج الموضح فى شكل ٦ / ٩ ، إلا أن المثال (٢) بين أن التحقق من أن النعام طائر يستفد وقتا أطول من التحقق من أن الكناريا طائر ، ذلك لأن الكناريا أكثر ألفة ، كما أنه نموذجي ويرتبط بالطائر ارتباطا وثيقا . وفى المثال (٥) نجد أن كلا من الزهرة والبلوط فى نفس المجال العام من المعرفة ، ويتم استكشاف ما بينهما فى بنية الذاكرة للتحقق من أن الزهرة ليست بلوط ، إلا أن الكلمتين غير المتصلتين الزهرة والمقصود قد تم تقديرهما بسرعة أكبر . ويتضح لنا مما سبق أن بنية الذاكرة أكثر تعقدا من نموذج كولتز وكويليان وخاصة :

- ١ - أن الفاصل الدلالي يتأثر بقوة التداعى كما يتأثر أيضا بالروابط الهرمية .
  - ٢ - لسنا بحاجة لأن نسلم بأن الخاصية لا ترتبط إلا بأعلى مستوى للكائن الذى تنطبق عليه ؛ فمن الممكن ، على سبيل المثال لخاصية « له جناحان » أن ترتبط مباشرة بعدد من أسهاء الطيور .
  - ٣ - لا يراعى النموذج الارتباطات المباشرة بين الخواص .
- وهناك نموذج آخر للذاكرة لا يركز على الروابط الهرمية وإنما يركز على التداعيات . فمن الممكن أن يكون لدينا على سبيل المثال مجموعات الملامح المصاحبة لمختلف المفاهيم ( جدول ٦ / ٢ ) . وكلما دنت قمة القائمة كانت المصاحبة أقوى .

جدول ٦ / ٢ المساهمات والمساهمت

الطائر	الكناريا	النعام	الفراشة
الريش	يفرد	الرقبة	الأجنحة
الأجنحة	أصفر	الأرجل الطويلة	تطير
يطير	القفص	المنظار	الزهور
البيض	الأجنحة	تجمرى	الرحيق
الأعشاش	الريش	الريش	ملونة
المنظار	المنظار	البييض	حشرة
يفرد	صغير	شرقة	

فاستجابة للسؤال ما إذا كان أ هوب تتم مقارنة مجموعات الملامح الخاصة بكل من أ و ب . ومن الواضح أن الكناريا ، الذى نجدهم والطائر أربع ملامح مشتركة ، يمكن التحقق منه كطائر بشكل أسرع

(٥) نوع من الكلاب استكندى الأصل يستخدم فى رعى الغنم .

من التحقق من النعام . وبمقارنة الفراشة بالطائر فإننا نجد تداخلا في ملمحين ، ومن ثم فإنه يمكن أن يكون هناك شيء من الشك في البداية ، وربما كان ذلك هو السبب في طول وقت الاستجابة في المثال ( ٢ ) الذي سبق أن أوردناه .

ومن الممكن مراجعة وتطوير هذا النوع من نهج الملامح ، وذلك بالتمييز بين الملامح « المحددة » ( الجوانب الجوهرية للمعنى ) واللامح الأخرى ، على أن تلعب الملامح المحددة الدور الحاسم في حالات الشك . فإذا كان « الريش » على سبيل المثال ، ملمحا محددًا للطائر ، فإنه يمكن أن يؤدي إلى إدخال النعام واستبعاد الفراشة من فئة الطير .

وينبغي أن نؤكد هنا أن ما سبق أن ناقشناه من نهج تعتبر من النماذج المثلثة لبنية المعرفة النظرية . وهناك ما يدعو للاعتقاد بأن هناك أيضا في العقل :

- ١ - بنية معجمية للكليات ، مستقلة عن بنية المفاهيم على الرغم من ارتباطها بها بالضرورة .
- ٢ - مستودع الصور المرتبط بكل ذلك ، نظرا لأن البصر والصوت والرائحة عادة ما تستدعي كلا من الفكرة المقابلة واسم هذه الفكرة . وفي الجهود التجريبية التي سبقت الإشارة إليها ، فإن الحوافز التي تقدم في شكل كلمات لا بد وأن تضاهي أولا في النظام المعجمي قبل أن تحول إلى البنية الخاصة بالمفاهيم والأفكار . وقد حاولت جهود أخرى استكشاف بنية المعجم نفسه ، وذلك بأن يطلب من الناس تسمية صور الأشياء ، ثم قياس سرعة الاستجابة .

هذا ، وقد تبين أن السرعة تختلف تبعا لمدى تردد استعمال الاسم في اللغة الدارجة ؛ فصورة الكتاب أو المقعد ، على سبيل المثال ، كانت تتم تسميتها بسرعة أكبر من تسمية صورة مزمارة القرب begpipe أو الجيروسكوب gyroscope<sup>(٩)</sup> . وهناك عامل آخر مؤثر ؛ فالجميع يستجيبون بنفس الطريقة لصورة الكتاب ( « إنه كتاب » ) بينما شملت الأسماء المقدمة لصورة الجيروسكوب whirler stop spinner و circumrotator machine . ومع تزايد عدم التأكد من الإسم يزداد الوقت المستنفد في تسمية الصورة ، وقد تبين أن هذا العامل لا علاقة له بتأثير تواتر استعمال الاسم . ويبدو أن الأسماء التي تتردد بكثافة ، وأسماء الصور التي يمكن التحقق منها بسهولة أيسر تناولًا من غيرها في المعجم .

## ٦ / ٧ اللغة والمنطق :

فضلا عن رجال علم النفس المعرفي ، يهتم اللغويون أيضا بالكليات والمعاني ، ولهم نظرايتهم المتعمقة في العلاقات الدلالية . فإذا نظرنا إلى جملة مثل : « تبين له أن قراءة مقياس الحرارة كانت عالية بشكل غير متوقع » . نجد أنه من الممكن تحليلها إلى حروف مفردة ( أو أصوات إذا كانت منطوقة ) وكلمات ومقاطع ومبارات . ويذهب اللغويون للتمييز بين أصغر الوحدات المعجمية lexemes ، وهي المفردات التي يمكن أن تتخذ أشكالا مختلفة ؛ فالوحدة المعجمية المعروفة عادة بـ « find » على سبيل المثال ، أحد أشكالها الأخرى « found » . أما أصغر وحدة صرفية morpheme ، فهي أصغر جزء من الكلمة له أهمية دلالية ، كما هو الحال على سبيل المثال في كل جزء من أجزاء « Un - expect - ed - ly » . أما أصغر وحدة

(٩) جهاز يستخدم لحفظ توازن الطائرة أو البانيرة ، وتجهيز الانحدار .

دلالية sememe فهي الفكرة التي يتم التعبير عنها بأصغر وحدة معجمية أو أصغر وحدة صرفية ، ويمكن من حيث المبدأ التعبير عنها بالكسيم أو مورفيم آخر أو مزيج منها ؛ فبالإمكان ، على سبيل المثال ، النظر الى السيميم الذي يستند إليه « find » على أنه من الممكن التعبير عنه أيضا بالكسيم « discover » حيث ينظر إلى الكلمتين باعتبارهما مترادفتين . كذلك يمكن التعبير عن الوحدة الدلالية الدقيقة (سيميم sememe) التي يستند إليها thermometers « وبالة قياس الحرارة temperature — measuring instrument » . ويمكن أن نبين في هذه الحالة أن للوحدة الدلالية الدقيقة sememe عددا من الملامح التي تسهم في تكوينها ، وهي « العناصر الدلالية semantic factors » .

وهناك بالنسبة لما يلى من مناقشات مرجع مناسب بوجه خاص وهو كتاب (Hutchins 1975) ،  
أما بالنسبة للمدخل العام للغويات فإننا نذكرى كتاب (Bolinger 1975) .

وهناك فئتان عريضتان من العلاقات الدلالية موضوع الاهتمام ؛ وتهتم الأولى والتي تعرف بالرأسية paradigmatic ، بالعلاقات الدلالية بين الوحدات المعجمية lexemes ، كما هو الحال مثلا في العلاقة بين 'lift' و 'elevator' أو بين (أعزب) و (متزوج) أو بين (أحمر) و (أزرق) أو بين (يرتفع) و (فاكها) . أما الثانية ، وتعرف بالنظمية أو الأفقية syntagmatic ، فهتم بالعلاقات بين الوحدات المعجمية في نفس العبارة أو المقطع أو الجملة أو النص (كما هو الحال على سبيل المثال في العلاقة بين الكلمات الواردة في الجملة الخاصة بمقياس الحرارة والتي سبق تسجيلها) .

ونبدأ بالعلاقات الرأسية حيث يحدد اللغويون معالم خمسة أنواع على الأقل :

- ١ - الترادف Synonymy : إذا كانت الوحدات المعجمية تمثل نفس الوحدة الدلالية ، وتدايعياتها العقلية متماثلة بشكل ملحوظ .
- ٢ - شبه الترادف Quasi-synonymy : إذا كانت الوحدات المعجمية تتقاسم نسبة عالية من العناصر الدلالية المشتركة ، إلا أنها لا تتطابق تماما في المعنى (كما هو الحال مثلا في 'الاضاءة lighting' و 'الانارة illumination' ، 'المدة الزمنية duration' و 'الوقت time' ) .
- ٣ - التام Complementarity : كما هو الحال مثلا بالنسبة 'لأعزب' و 'متزوج' ، حيث أن هناك عنصرا دلاليا في الوحدة المعجمية لا يتوافق منطقيا مع العنصر الدلالي للوحدة المعجمية الأخرى .
- ٤ - التضاد التدرجي Scalar antonymy : إذا كانت الوحدات المعجمية تمثل وحدات دلالية تشكل عناصر مدرج قياس scale ، (كما هو الحال مثلا بالنسبة 'للأكبر' و 'الأصغر' ) .
- ٥ - التبعية Hyponymy : إذا كان معنى إحدى الوحدات المعجمية متضمنا في معنى وحدة أخرى (أى إذا كانت الوحدة الدلالية لوحدة معجمية تشكل عنصرا ضمن عناصر الوحدة الدلالية لوحدة معجمية أخرى ، كما هو الحال في 'الزهرة' بالنسبة 'لتوليب' ، أو 'الآلة' بالنسبة 'لمقياس الحرارة' ) .

ويمكن للتعريف المعجمي للكلمة أن يكون مرادفا ، أو مجموعة من أشباه المرادفات ، أو يأتي التعبير عنه في شكل مجموعة من العناصر :

Build : Construct

يبنى : يشيد

Mount : ascend, rise, go up

يرتفع : يصعد ، يعلو ، يرتقى



الظفر : طرف صلب يغطي اصبع اليد واصبع القدم .

Nail : hard terminal covering of finger and toe

وهناك كثير من الوحدات المعجمية التي يمكن التعبير عنها بمجموعة من العناصر الدلالية ، ويرمى بعض اللغويين لاقترار مجموعة من العناصر ( الأولية ) ؛ فمن الممكن ، على سبيل المثال ، وصف ' الولد ' بأنه بشر ذكر لم يبلغ الحلم ' . كذلك يمكن التعبير عن سلسلة من مصطلحات الطهي وذلك بالربط بين مجموعة صغيرة من العناصر الدلالية ' الأولية ' ، بعدة طرق مختلفة ، كما هو مبين في جدول ٦ / ٣ .

وننتقل الآن إلى دراسة العلاقات الأفقية . ولهذه الدراسة تاريخها الطويل في شكل النظم syntax والإعراب ، وأقسام الكلام . فثبات الكلام كالاسم والفعل والنعت والطرف تهتم بالعلاقات الوظيفية للكلمات في الجملة ، ولا تهتم بما بينها من علاقات دلالية إلا بشكل غير مباشر . والوظيفتان النحويتان الرئيسيتان في الجملة هما المسند إليه subject والمسند predicate . إلا أننا نجد بولنجر Bolinger يسجل « أن الجمل لا تنطلق بهدف التعبير عن مسند إليه ومسند وإنما لنقل أو بث شيء ما عن الكائنات والأحداث . . . والوظائف المنطقية المتسلسلة هي المشارك والحدث والعلاقة » . ففي جملة مثل ' Janet brought Mary ' نجد أن الكائنين المشاركين هما جانيت وماري ، أما الحدث فهو فعل الإحضار ، بينما العلاقات هي ' الفاعل ' بالنسبة لجانيت ، و ' من وقع عليه الفعل ' بالنسبة لماري . ومثل هذه العلاقات المنطقية بين الوحدات المعجمية في الجملة هي ما حاول اللغويون استكشافها مؤخرًا .

ويحدد بعض اللغويين ، على سبيل المثال ، معالم أربعة أنواع أساسية من الصيغ الفعلية :

١ - الحالة State : كما في ' الخشب جاف the wood is dry ' .

٢ - العملية Process : كما في ' جف الخشب the wood dried ' .

٣ - الحدث Action : كما في ' جون يجري John runs ' .

٤ - الحدث + العملية : كما في ' جفف جون الخشب John dried the wood ' .

وتتنمى الكلمات الأخرى الواردة في كل جملة من الجمل إلى فئات أفقية أو نظمية مختلفة ؛ فكلمة ' Wood ' وتنتمي إلى الجمل السابقة تدخل ضمن فئة ' من وقع عليه الفعل patient ؛ وجون في الجملتين (٣) و(٤) عامل Agent . أما في ' جون خائف John is afraid ' فإن جون يعتبر كالمعاني Experiencer أي من عانى حالة الخوف . وفي ' جفف جون الخشب على النار John dried the wood over a fire ' النار هي الوسيلة أو الأداة ، وفي ' صنع جون منضدة John made a table ' المنضدة هي ناتج الفعل أو الحدث . والفئات أو (الحالات) التالية هي التي يشيع استعمالها في مثل هذا التحليل :

Act	الفعل
Agent	العامل
Instrument	الأداة
Recipient	المتلقي
Co-agent	العامل المشارك
Object, product	المقصد ، الناتج
Beneficiary	المستفيد
Source	المصدر

Goal  
Location  
Time

المسند  
المكان  
الزمان

وإذا نظرنا الآن في مجموع الجمل الواردة في نص ما ، فإنه يمكن أن يتبين لنا أن بها أنماطا متعددة من العلاقات ؛ ففي نطاق الجمل تدخل الكلمات ضمن الفئات الألفية ، وفيها بين الجمل ترتبط الكلمات ببعضها البعض في علاقات راسية . هذا بالإضافة إلى أن الجمل نفسها ترتبط ببعضها البعض بالشكل الذي يكفل التسلسل المناسب للموضوع الذي يشكل محتوى النص . وكما عبر عن ذلك هتشنز Hutchins :

« فالجمل اللاحقة تعتمد على الجمل السابقة وذلك يربط الجديد بها سبق التعبير عنه . . . فالمعلومات الجديدة تمثل استطرادا للمعالجة أو المناقشة ، أو مزيدا من التفاصيل حول أحد الحويوط الدلالية . وقد أمكن تحديد معالم أنواع مختلفة من التتابع أو التسلسل ، كالترتيب من العام إلى الخاص ، ومن الكل إلى الجزء ، ومن الماضي إلى الحاضر ، ومن المجرد إلى المحسوس ، ومن السبب إلى الأثر ، ومن الفعل إلى الغرض ، وهكذا . »

وقد حاول بعض الباحثين مثل دي بوجراند (1980) de Beaugrande وضع نماذج للمعالجة النصية للموضوعات . وفيها يلي عينة لنص قام بتحليله :

' A great black and yellow V 2 rocket 46 feet long stood in a New Mexico desert. Empty, it weighed five tons. For fuel it carried eight tons of alcohol and liquid oxygen. '

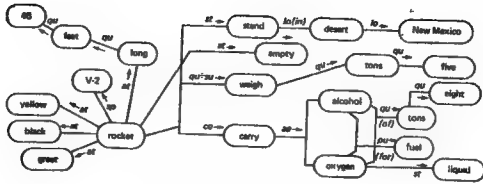
وبين شكل ٦ / ١٠ النموذج التحليلي المقترح . وتمثل وسيمات السهم بعض عناصر الدلالة على العلاقة ، والبالغ عددها حوالي الأربعين ، والتي تستخدم لربط الأحداث والأفعال والمقاصد والمواقف . فالعامل 'st' على سبيل المثال يربط أحد الكائنات ( « كالصاروخ rocket » ) بإحدى الصفات attributes ( « كأصفر yellow » ) ، أما 'qu' فتعني الكم quantity ، وتشير 'st' للحالة الراهنة لأحد الكائنات ( 'the rocket' stands على سبيل المثال ) ، بينما تدل 'lo' على المكان location . ويرى دي بوجراند أن استيعاب نص من جانب قارئه ينطوي على تكوين شكل من أشكال مثل هذا النموذج التحليلي في الذاكرة .

## ٦ / ٨ نموذج عام للمعرفة الشخصية :

بعد مراعاة مثل هذه الاعتبارات اللغوية ، وضع رجال علم النفس المعرفي بعض نماذج بنى المعرفة الشخصية ، أكثر تعقدا وأكثر اعتيادا على التأمل من تلك التي أشرنا إليها حتى الآن . وسجل آل لاخان (1979) Lachmans عددا من الخصائص المعرفية التي ينبغي أن يشتمل عليها النموذج العام global . فليأمكن الإنسان أن يسترجع وبسرعة أية حقيقة من بين عدد كبير من الحقائق . وفي متناول الشخص المتعلم ، على سبيل المثال ، حوالي ١٠٠٠٠٠ كلمة في مستودع مفرداته المنتج ، بينما يمكنه في أثناء الحديث استدعاء فكرتين والتعبير عنهما في الثانية الواحدة . وينبغي أن يبين النموذج مدى كفاءة إجراء البحث والاسترجاع . وينبغي ثانيا ، للنموذج أن يسمح بالاستنتاج السريع . فإذا كانت معرفة س وص تتيح إمكانية استنتاج د ، إذن فإنه لا بد وأن يشتمل ما يتعلق بطريقة اختزان س وص وربطهما

جدول ٦ / ٣ المتخصص الأولي

	Non-fat liquid			Fat	Direct heat	Vigorous action	Long cooking time	Large amount of special substance	Other relevant parameters			Collocates with	
									Kind of utensil	Special ingredient	Additional special purpose	Liquids	Solids
Cook <sub>3</sub>	+	-	-	-	-	-	-	-				+	+
Boil <sub>1</sub>	+	-	-	-	-	+	-	-				+	+
Boil <sub>2</sub>	+	-	-	-	-	-	-	-				+	+
Simmer	+	-	-	-	-	-	-	-				+	+
Stew	+	-	-	-	-	+	-	-				+	+
Pouch	+	-	-	-	-	-	-	-			+ Soften	+	+
Braise	+	-	-	-	-	-	-	-	+ Lid		+ Preserve shape	-	-
Parboil	+	-	-	-	-	-	-	-				-	-
Steam	+	-	-	-	-	+	-	-	+ Rack, sieve, etc.			+	+
Reduces	+	-	-	-	-	+	-	-	+ Frying pan		+ Reduce bulk	+	+
Fry	+	-	-	-	-	-	-	-	+ Frying pan			-	-
Sauté	-	-	-	+	-	-	-	-				+	+
Pan-fry	-	-	-	+	-	-	+	-				+	+
French-fry	-	-	-	+	-	-	+	-				+	+
Deep-fry	-	-	-	+	-	-	-	-				+	+
Broil	-	-	-	+	-	-	-	-				+	+
Grill	-	-	-	-	-	-	-	-	?(Griddle)	+ BarBQ sauce		+	+
Barbecue	-	-	-	-	-	-	-	-				+	+
Charcoal	-	-	-	-	-	-	-	-	+ Wooden board			+	+
Plank	-	-	-	-	-	-	-	-				+	+
Bake <sub>1</sub>	-	-	-	-	-	-	-	-				+	+
Roast	-	-	-	-	-	-	-	-				+	+
Shurr	-	-	-	-	-	-	-	-				+	+
Scallops	-	-	-	-	-	-	-	-				+	+
Brown	-	-	-	-	-	-	-	-				+	+
Burn	-	-	-	-	-	-	-	-				+	+
Toast	-	-	-	-	-	-	-	-				+	+
Roast	-	-	-	-	-	-	-	-				+	+
Rissole	-	-	-	-	-	-	-	-				+	+
Sear	-	-	-	-	-	-	-	-				+	+
Parch	-	-	-	-	-	-	-	-				+	+
Flambé	-	-	-	-	-	-	-	-				+	+
Steam-bake	+	-	-	-	-	-	-	-				+	+
Pot-roast	+	-	-	-	-	-	-	-				+	+
Oven-pouch	+	-	-	-	-	-	-	-				+	+
Pan-broil	-	-	-	-	-	-	-	-				+	+
Oven-fry	-	-	-	-	-	-	-	-				+	+



شكل ١٠ / ٦ نموذج تحليل للنص

بعضها البعض على المعلومات الضمنية الدالة على أن د. يمكن أن تكون صحيحة . كذلك ينبغي للنموذج أن يسمح أيضا بسهولة تحويل الأفكار البسيطة إلى أفكار مركبة ، وأن يوفر أيضا مقومات بعض القدرات كال تصنيف واكتشاف أوجه التشابه . وأخيرا ، ينبغي أن يسمح بالنمو العضوي ، أي نمو المعرفة باستيعاب المعلومات الخارجية وإنتاج المعلومات الجديدة .



شكل ١١ / ٦ النمط الهرمي للمفاهيم

ونحاول الآن النظر في أحد النماذج العامة لبنية المعرفة ، وهو نموذج جماعة البحث LNR ، كما وصفه Lindsay and Norman (1977) . فهم يبدأون بالنمط الهرمي الذي سبق توضيحه ( شكل ١١ / ٦ ) ، ويواصلون تسمية العلاقات المبينة بالخطوط الرابطة ( القسم والخاصية ) ، ثم يعبرون عن عضوية القسم بـ *isa* والخاصية بـ *apples - to* . ونجد مثلا لذلك في شكل ١٢ / ٦ .

وللتأكد على أن كلا من البنى المعجمية والبنى الحسية ، والبنى التصورية تبدو مستقلة ، على الرغم من ارتباطها ببعضها البعض ، يعبر نموذج LNR عن المفاهيم بنقاط الالتقاء nodes المرقمة ، والتي ترتبط بالعناصر المعجمية بعلاقة « الاسم » ، كما ترتبط أيضا بالصور ( شكل ١٣ / ٦ ) . وكذلك للتأكيد على « نموذجية » الأثر ترى الجماعة أنه من الممكن ربط كل مفهوم مألوف « بنموذج أولي prototype » كما في شكل ١٤ / ٦ . ويعني النموذج أنه بقدر ما تقترب خصائص طائر بعينه من التطابق مع خصائص النموذج الأولي ، يكون من اليسر تسميته أو تصنيفه كطائر .

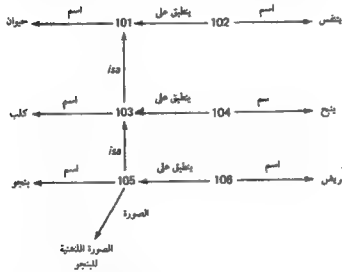
ويقبل لندساي ونورمان مبدأ التمييز بين الذاكرة العرضية episodic والذاكرة الدلالية ؛ فالمفاهيم في الذاكرة الدلالية غالبا ما يكون من اليسر الوصول إليها دون بحث ظاهر أو جهد ، بينما يكون من الصعب غالبا استدعاء المعلومات العرضية . ورغم ذلك فإنها ينظران إلى الذاكرتين باعتبارهما مرتبطتين تمام

الارتباط . وشكل ٦ / ١٥ مثال لبنية المعرفة الشخصية كما يعبران عنها ( وقد تم الجمع بين كل مفهوم واسم معا في إحدى نقاط الالتقاء node لتبسيط الصورة ) .

ويمثل هذا الشكل بعض المعلومات الدلالية ؛ فكل من الجعة والنيبذ من المشروبات ، صنعا من الحبوب المتخمرة والفاكهة المتخمرة على التوالي ، ويمكن شراؤهما من إحدى الحانات ، كحانة لويجي ،



شكل ٦ / ١١ التسلسل الهرمي مع الروابط المسماة



شكل ٦ / ١٣ تسلسل هرمي مع نقاط التقاء وأسماء

إلا أنه من الممكن ربط ذلك بكثير جدا من مثل هذه المعلومات . ويمكن في إطار ذلك ذكرى حادث عارض في حانة لويجي ، حيث كان كل من بوب ولويس يشربان النبيذ ، فسكيت ماري الاسباتكي على سام الذي زجج في وجهها ، وقام بلاكي ( كلب آل صاحب الحانة ) بعض سام . وللتعبير عن الأحداث يستخدم نموذج ال-LNR سلسلة من العلاقات المبنية في جدول ٦ / ٤ .

وهكذا يعبر لندساي ونورمان بوجه عام عن بنى المعرفة الشخصية في شكل مجموعة من نقاط التقاء المفاهيم المرتبطة فيما بينها بالعديد من العلاقات المختلفة ، وهي في حد ذاتها مفاهيم ، مثل يكون isa ، وينطبق على applies to ، واسم name ، ونموذج prototype ، ومكان location ، ومقصد object ،



وعامل agent ... الخ . وهما يصوران نظام الذاكرة على هيئة مجموعة منظمة من المرات التي تحدث المنارات المحتملة عبر مرصد البيانات . واسترجاع المعلومات من مثل هذه الذاكرة أشبه ما يكون بالجرى في متاهة . فإذا انطلقنا من نقطة التقاء معينة نجد أمانا العديد من البدائل المحتملة للمسارات التي يمكن أن نسلكها . ويؤدي السير في أى من هذه المسارات إلى سلسلة من تقاطعات الطرق التي يقضى كل منها إلى فكرة مختلفة . وكل تقاطع طرق جديد إنها هو أشبه ما يكون بالمتاهة الجديدة ، حيث يضم مجموعة جديدة من البدائل ، وبمجموعة جديدة من المسارات التي يمكن اتباعها . ومن الممكن أساسا البدء من أى نقطة في مرصد البيانات ، والانتهاه عند أى نقطة أخرى ، إذا ما التزمنا التسلسل الصحيح للأدوار عبر متاهات متتابعة . وهكذا يتم في نظام الذاكرة تحقيق الترابط بين جميع عناصر المعلومات .

ولا يتوقف النظام عن تعديل نفسه من خلال التفاعل النشط مع بيئته . وعلى ذلك فإن إدراكنا لأحد المفاهيم يستمر في النمو والتحسين ، هذا على الرغم من أننا قد لا نصافد هذا المفهوم بشكل مباشر مرة أخرى . ومثل هذا التطور أحد الحواص الطبيعية لنوعية نظام الذاكرة الذي نقوم بدراسته . فمع تراكم المزيد من المعلومات في جميع أنحاء العالم يواصل جهاز الإدراك الخاص بنظام الذاكرة نموه وتعمده . وكتائج جانبي تلقائي لهذه البنية المتغيرة ، تتغير معرفتنا بشكل مستمر .

وللتطور المستمر للمعرفة المختزنة في نظام الذاكرة تأثيراته القوية على الطريقة التي يتم بها اكتساب المعلومات الجديدة . وهو يدل على أنه لا بد وأن يكون هناك اختلاف كبير بين الطريقة التي يتم بها ترميز الرسالة في ذاكرة الطفل ، والطريقة التي يتم بها ترميز نفس المعلومات من جانب الشخص البالغ . فبالنسبة للطفل ، فإنه عادة ما يبدأ أى مفهوم يصادفه من البداية . ولا بد من حدوث قدر كبير من التعلم في المراحل الأولية لإنشاء مرصد البيانات ؛ فالفهم لا ينمو إلا ببطء مع تراكم الحواص ، والتعرف على الأمثلة ، ونشوء العلاقات التي تشكل الفئات . وفي البداية ، لا تغطي معظم المفاهيم في الذاكرة إلا بالتحديد الجزئي ، كما أنها لا تتكامل تكاملا وثيقا مع المعلومات المختزنة الأخرى .

وفي مرحلة لاحقة في الحياة ، عندما يكون قد تراكم قدر كبير من المعلومات ، ونظم في مرصد بيانات متناسك البنين ، لا بد وأن يتخذ التعلم طابعا مختلفا ؛ فمن الممكن تعلم الأشياء الجديدة ، أساسا ، بالقياس إلى ما هو معروف فعلا . وتصحيح المشكلة الرئيسية هي مشكلة وضع المفهوم الجديد في مكانه الصحيح في بنية الذاكرة القائمة ؛ فيمجرد تحديد العلاقة الصحيحة يتم تلقائيا ، استدعاء جميع الخبرات السابقة للاضطلاع بمهمة تفسير الأحداث الجديدة وفهمها .

وبالنسبة لهذا النوع من النماذج ، فإن نمو الفروق الفردية والنظم المتفردة في خصائصها idiosyncratic ، ينبغي أن يكون القاعدة لا الاستثناء . فالفهم ينشأ من خلال الربط بين الدليل الخارجى والعمليات الداخلية التي تعالج المعلومات الواردة وتعيد تنظيمها . ولا يمكن للذكريتين مستقلتين أن تسلكا نفس مسار التطور على وجه التحديد ، إلا إذا قدر لها تلقى نفس المدخلات في نفس الترتيب ، واستخدام نفس الاجراءات في تنظيم هذه المدخلات . وعلى ذلك فإنه من المستبعد تماما أن يتكون لدى شخصين ، وعلى وجه التحديد ، نفس البنية المعرفية للتعبير عن العالم الذي نغمرنا بخبراته .

الفعل	الحدث نفسه ، وعادة ما يوصف الحدث في الجملة بفعل :
الفاعل	<u>عُضِيَ</u> الفطلس بواسطة سمك القرش الفاعل الذي تسبب في حدوث الفعل :
الشرط	<u>عُضِيَ</u> الفطلس بواسطة سمك القرش الشرط المنطقي الذي يربط بين حدثين :
الوسيلة	لا يكون سمك القرش خطرا <u>إلا</u> إذا كان جائعا . لُعِظْتُ لثنا في الاختيار <u>لأنها</u> تنام دائما في المحاضرات . الشيء أو الأداة التي تسببت في الحدث أو نفعته :
المكان	هدمت <u>الرياح</u> المنزل الموقع الذي يقع فيه الحدث ، وغالبا ما يكون هناك مكانان أولهما في بداية الحدث والثاني في نهايته ويعرف هذان بمكان البدء from ومكان الانتهاء to :
المهدف	سافروا <u>من</u> القاهرة <u>إلى</u> بغداد . انتقلوا من الجامعة <u>إلى</u> الشاطئ . الشيء الذي يتأثر بالفعل :
المضامى	هدمت <u>الرياح</u> المنزل . الشخص الذي يتلقى أثر الفعل :
الوقت	ألقي المدرس الغاضب بالطباشير في وجه <u>التلميذ</u> . التوقيت الذي يقع فيه الحدث :
التعليق	كان <u>الموج</u> عاليا <u>بالأمس</u> . يستعمل أساسا للعبارة غير الصحيحة : لم يكن هناك داع لارتداء حبل خاصة .

#### ٦ / ٩ التعبير عن المعرفة في الذكاء الاصطناعي :

لا تهتم بحوث الذكاء الاصطناعي ، رغم علاقتها بعلم النفس المعرفي ، اهتماما مباشرا بنماذج العقل البشري ، وإنما تهتم بتصميم نظم الحاسبات الالكترونية التي يمكن أن تتصرف « بذكاء » . ومن الممكن إلقاء نظرة فاحصة على طبيعة العقل ، بدراسة طريقة عمل برامج الحاسبات الالكترونية ، إلا أن هدف بحوث الذكاء الاصطناعي عادة ما يكون تحقيق السلوك « الذكي » بصرف النظر عما إذا كانت السبل المتبعة في الحاسب الالكتروني هي نفسها المتبعة في العقل البشري أم لا .

وتهدف بحوث الذكاء الاصطناعي لوضع نظم للحاسبات الالكترونية قادرة على القيام بمهام مثل لعب الشطرنج ، والخروج باستنتاجات منطقية ، وتحليل الصيغ اللغوية ، وتشخيص الأمراض ، والتعلم



من الخبرة ، والتخطيط . وعندما ننظر في قيام البشر بمثل هذه الأعمال فإننا نربط أفعالهم الذكية ، بمعرفتهم ؛ فمعرفة التحركات والاستراتيجيات لا غنى عنها في لعب الشطرنج ، كما أننا ينبغي أن نكون على دراية ببنية اللغة لكي نحللها ، كما أن المرء ينبغي أن يكون خبيراً ليقدم التشخيص الناجح . وتبعاً لذلك ، فقد شملت بحوث الذكاء الاصطناعي بعض الجهود المتعلقة بالتعبير عن المعرفة المناسبة ، والتي يمكن استخدامها في برنامج لانتاج سلوك ( ذكي ) . وسوف نعرض في هذا القسم لبعض خطط التعبير عن المعرفة ، والتي استخدمت فعلاً ، ومصادرنا الأساسية هي *Handbook of Artificial Intelligence* الذي قام بتحريره بار ورفاقه ( Barr et al ( 1981 / 1982 ) ، وبعض النصوص حول نفس الموضوع لكل من رتش ( 1983 ) Rich وونستون ( 1984 ) Winston .

والمعرفة العامة ، كما سبق أن أشرنا ، تنقسم بالتنوع وتعدد طرق تنظيمها . ولكن أي أنواع المعلومات حرصت بحوث الذكاء الاصطناعي على التعبير عنها ؟ فالفئات التي عادة ما تصادفها هي :

- ١ - المدركات الحسية أو الأشياء *objects* ، بما في ذلك أو أقسام هذه الأشياء ، وخواصها .
- ٢ - الأحداث والأفعال .
- ٣ - الأداء والإجراءات .
- ٤ - ما وراء المعرفة *Meta - knowledge* ، أي المعلومات المتعلقة بمجال وبنية المعرفة المحددة التي يتم التعبير عنها في النظام .

ويتم اختزان المعلومات في نظام الذكاء الاصطناعي ، لكي تستخدم بواسطة برنامج للحاسب الالكتروني ، وأهم أنواع الاستخدام هي :

- ١ - اكتساب المعرفة الجنبيلة ( التعلم ) .
- ٢ - استرجاع المعرفة من المستودع .
- ٣ - الاستدلال ( الاستنتاج ) من المعرفة للمخزنة فعلاً ، على معرفة أخرى يمكن استنتاجها منطقياً .

ويرى بعض الباحثين ( Schank, 1975; Wilks, 1972 ) أن هذه الأنشطة يمكن أن تصبح أبسراً إذا ما تم التعبير عن المعرفة على أساس مجموعة محدودة من المفاهيم « الأولية » ، شبيهة بتلك التي ذكرناها في القسم الذي تعرضنا فيه لعلم اللغة . هذا في الوقت الذي تقبل فيه أنشطة أخرى المفاهيم التي يشيع استعمالها في المجال الموضوعي الذي يتم التعبير عنه ، ولكن باستعمال مجموعة مقبنة من روابط ما بينها من علاقات .

وكثيراً ما تستخدم الشبكات الدلالية ( شكل ٦ / ١٦ ) التي تشبه تلك المستخدمة في بني المعرفة الشخصية ، والتي اقترحها لنديساي ونورمان ، وذلك للتعبير عن المدركات الحسية وخواصها ، والأفعال ، وما بين هذه الأنواع من المفاهيم من علاقات ( Findler, 1979 ) .

وتقدم بني « البنية الموضوعية *Conceptual dependency* » التي وضعها شانك Schank سبيلاً للتعبير عما بين مكونات الفعل أو عناصره من علاقات . وتستخدم مجموعة من الأفعال الأولية ، المبينة في شكل ٦ / ١٧ ، والتي يتم بواسطتها التعبير عن أفعال بعينها . فمن الممكن على سبيل المثال التعبير عن ( يعطى مندوب المبيعات الطرد للعميل » على النحو التالي :



ويجمع شانك وأبلسون (1977) Schank and Abelson التبعيات الموضوعية في شكل « مخططات الأدوار scripts » وهي عبارة عن صيغ موحدة الشكل تدل على تتابعات الأحداث التي لا يمكن أن يخرج عنها موقف بعينه. فمخطط الأدوار الخاص بالمطعم ، على سبيل المثال ، والذي يتم الاستشهاد به بكثافة ، يعبر عن التسلسل المعتاد للأحداث أو الوقائع التي تتم في زيارة المطعم (شكل ٦ / ١٨) .



شكل ١٦ / ٦ شبكة دلالية

وتشمل مخططات الأدوار أحد طرق التنظيم التي تجمع معا مجموعة من المفاهيم بطريقة منظمة . والتنظيم الشائع من هذا النوع هو ما يعرف 'بالإطار' (Minsky, 1975) . وقد استخدم هذا الإطار ، على سبيل المثال ، كما في شكل ٦ / ١٩ .

كذلك يمكن التعبير عن المعلومات في نظم الذكاء الاصطناعي في شكل قواعد انتاج production rules ، يمكن بواسطتها التعبير عن العلاقة بين البرهان والنتيجة . وهناك ، على سبيل المثال ، في نظام التشخيص الطبي ، مايسين MYCIN الكثير من القواعد من نوعية :

gram - positive إذا كانت بقعة الكائن:

مورفولوجيا الكائن خلية مكورة coccus ،

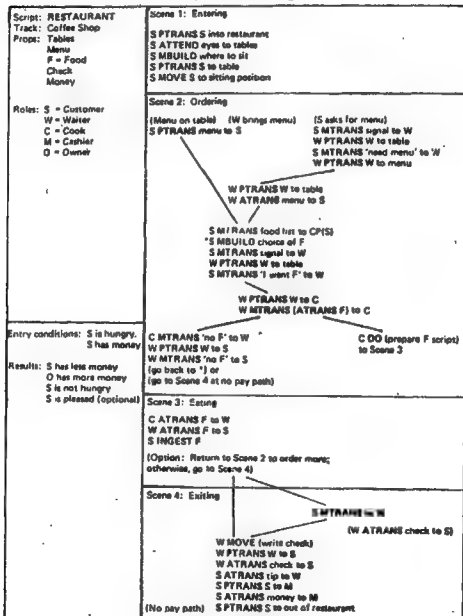
والكائن ينمو في كتل أو تجمعات Clumps ،

إذن ، فمن المحتمل نسبة ٧٠ ٪ أن يكون الكائن مكور عنقودي *staphylococcus* .

وقد ناقش دافيز وبوشانان (1977) Davis and Buchanan ما وراء المعرفة meta-knowledge . وهذه هي المعرفة التي يضمنها النظام حول البنية أو النمط الذي يتفق مع ما يشتمل عليه النظام من معلومات محددة . ومن الممكن النظر إلى كل من: الأفعال الأولية لشانك Schank ، وأطر منسكي Minsky ، باعتبارها

ATRANS	Transfer of an abstract relationship (e.g. give)
PTRANS	Transfer of the physical location of an object (e.g. go)
PROPEL	Application of physical force to an object (e.g. push)
MOVE	Movement of a body part by its owner (e.g. kick)
GRASP	Grasping of an object by an actor (e.g. throw)
INGEST	Ingesting of an object by an animal (e.g. eat)
EXPEL	Expulsion of something from the body of an animal (e.g. cry)
MTRANS	Transfer of mental information (e.g. tell)
MBUILD	Building new information out of old (e.g. decide)
SPEAK	Producing of sounds (e.g. say)
ATTEND	Focusing of a sense organ towards a stimulus (e.g. listen)

شكل ١٧ / ٦ الأعمال الأولية



شكل ١٨ / ٦ خطط الأدوار عند زيارة المطعم

يتم تجهيز إطار لكل مصطلح في سؤال المستفيد .  
ويتم شغل عائلات الأطار أثناء التجهيز .

رقم المصطلح

اسم المصطلح

الفئة الدلالية

رقم التصنيف

شبكة الترادف

موقع المدخلات

الفئات المرتبطة ( وهذه تختلف تبعا لفئة المصطلح )

شكل ٦ / ١٩ إطار في PLEXUS

تقدم بنى عامة تدخل في إطارها المعرفة المخصصة ، ويستخدم دافيز ويوشانان الإطار ( أو ' المخطط ' ) في الواقع ، كمثال لبنية أو نسق يعبر عن ما وراء المعرفة المتعلقة بالمدرجات الحسية . وغالبا ما تميل قواعد الانتاج في أى مجال موضوعي بعينه لأن تتخذ خصائص مشتركة ، ذلك لأن هناك عادة أنماط معينة للاستدلال في أى موضوع . ومن الممكن ضم مجموعة القواعد المتشابهة معا بواسطة « نموذج قاعدة rule model » يمثل بنيتها النموذجية . هذا ومن الممكن أن يكون هناك على مستوى أعلى « ما وراء القواعد meta - rules » والتي تجسد الاستراتيجيات العامة لاستعمال القاعدة . وكمثال من نظام للذكاء الاصطناعي للقرارات الاستشارية يقتبس دافيز ويوشانان :

« إذا كنت تحاول تحديد أفضل أسهم للاستثمار ،

و  
سنُ العميل يتجاوز الستين ،

و  
هناك قواعد تتعلق بالاستثمار الآمن

و  
هناك قواعد تتعلق بالاستثمار المحفوف بالمخاطر أو المنطوى على مضاربة  
إذن فهناك احتمال بنسبة ٨٠ ٪ للافادة من القواعد الآمنة لا قواعد المضاربة » .

هذا ويغمرص الأقسام القليلة الأخيرة من هذا الفصل على عرض بعض وجهات النظر المستعارة من مجالات علم النفس المعرفي ، وعلم اللغة ، والذكاء الاصطناعي ، والتي يمكن أن تكون صالحة لفهمنا لعملية الاسترجاع ، وفي وضع نظم للاسترجاع أكثر فعالية . ونستأنف الآن مناقشة أكثر تركيزا للمشكلات الاسترجاع .

٦ / ١٠ الرغبة في المعلومات والإعراب عنها :

ليست هناك إجابة جاهزة للسؤال عن كيف يمكن التعبير عن الرغبة في المعلومات في العقل البشري . فالفضية في أعرض خطوطها ، وكما سبق أن رأينا ، أنه يمكن لبنية المعرفة الشخصية أن تكون

من عدد من العناصر المرتبطة ببعضها البعض بمختلف العلاقات . وكذلك الحال أيضا بالنسبة للرغبة في المعلومات ، في أعرض خطوطها ، حيث يمكن أن تتكون من فجوة ما ، محسوسة في بنية المعرفة ، أي إدراك غياب عناصر أو علاقات ، أو كليهما ، أو إدراك غموض أو التباس ما في نمط العناصر والعلاقات . ويمكن للحصول على المعلومات أن يسد الفجوة ، أو يؤدي إلى نوع من إعادة التنظيم للنمط . ولكن قبل الحصول على المعلومات ، كيف يمكن للمستعلم أن يعبر عن الفجوة التي أحس بها ؟ ومن الواضح أن هذا التعبير لا يتم بتحديد ما يمكن أن يسد هذه الفجوة تماما في النهاية . وأقصى ما يمكن أن يكون هناك مجرد بيان بأنواع العناصر أو العلاقات أو كليهما معا ، والتي يبدو للمستعلم أنها يمكن أن تكون مرشحة لسد الفجوة .

ولننظر في حاجة أحس بها شخص ما لمعرفة « درجة غليان الزيت » . فالباحث ينطوي على التحقق من إحدى الرسائل ، أو مجموعة الرسائل المحتملة ، ثم تتبع المعلومات التي تسد الفجوة في إطار هذه المجموعة . ويمكن تصوير بنية المعرفة الخاصة بالمستعلم ، والخاصة بمجموعة الرسائل في شكل تكوينات مرتبة بطريقة معقدة أو متشابهة  $g_{sews}$  ، وبكل تكوين مساحات متقاربة موسومة بدرجة الغليان (BP) والزيت (Hg) ، أما الأخيرة ففيها مساحة رابطة عليها البيانات الرقمية المناسبة ( شكل ٦ / ٢٠ ) . وغالبا ما تكون التكوينات المحيطة بكل من BP و Hg مختلفة بالتأكيد في كل من المستعلم والرسالة المصدرية .



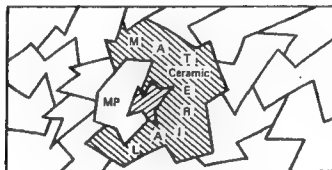
شكل ٦ / ٢٠ فجوة في بنية المعرفة ( ١ )

ولننظر الآن في الحاجة إلى معرفة « أعلى درجة انصهار لأي مادة معروفة » . ونورد فيما يلي اقتباسا تم تحريره من عملية بحث تم التعبير عنه لفظيا ( Carlson, 1961 ) .

سوف أبدا أولا بالفهرس البطاقي تحت المصطلح « درجة الغليان » . وهنا نجد نشرة عن درجات غليان العناصر الكيميائية . سوف أراجعها . وأعلى رقم هنا خاص بالكربون وهو ٣٧٠٠ درجة مئوية . إلا أن العنصر في غاية التخصيص . سوف اخترت كتاب الحقائق المتخصص في الكيمياء هذا . أمانا هنا جدول عنوانه « درجات الحرارة الخاصة بالانصهار والغليان » ، ويشتمل على عمود بـدرجات حرارة الانصهار fusion فهل هذه هي نفس درجة الانصهار melting ؟ فأعلى الدرجات هنا في الجدول هي درجة الزجاج ١١٠٠ درجة مئوية ، ومن ثم فإن هذا لا يصلح . سوف أراجع مداخل الكشف تحت « درجة الانصهار » : وتشتمل هذه المداخل المركبات العضوية والسبائك . لاشيء إذن في تلك الجداول . هنا في الكشف ورد ذكر الخزف Ceramics ؛ فالخزف يستخدم بالطبع في مقدمة مخروط مركبات الفضاء ؛ فقد اطلعت على مقالة حديثة حول إعادة دخول المركبة للغلاف الجوي ، حيث

ترتفع درجة حرارة مقدمة المخروط فهل كانت ٧٠٠٠ درجة ؟ وفي جدول الحزف نجد أن أعلى درجة هي تلك الخاصة بـ hafnium carbon وقلعها ١٦٠ درجة مئوية . سوف أبحث في الكشف عن ' مقدمة المخروط ' ————— لم يخالفني الحظ . إذن هنا مادة ذات درجة انصهار عالية ، ولكن هل هي أعلى درجة ؟

وهنا نرى بحثا عن رسائل مصدرية فضلا عن التحول الحر browsing ، لالقاء نظرة فاحصة على المعرفة العامة المتصلة بالمواد ذات درجات الانصهار العالية . ويطفو أحد التداعيات الداخلية على السطح ، وهو الحزف في مقدمة المخروط ، وتعاد صياغة الرغبة في المعلومات ، إلا أن الالتباس لا يزال كما هو . وفجوة المعلومات هنا أكبر ؛ فمعرفة المواد بوجه عام غير منظمة تنظيميا جيدا في عقل الباحث عن المعلومات ( شكل ٦ / ٢١ ) .

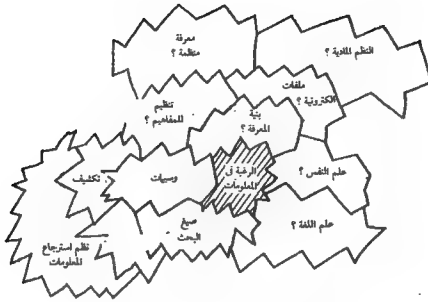


شكل ٦ / ٢١ فجوة في بنية المعرفة ( ٢ )

ولنحاول الآن النظر الى الرغبة في المعلومات التي نوقشت في هذا القسم ؛ « كيف يمكن الإعراب أو التعبير عن الرغبة في المعلومات ؟ » دعنا نسلم بأن المستعلم على دراية بنظم المعلومات ، والتكشيف الموضوعي ، وصيغ البحث ، والاسترجاع ، والاستعمال العام للوسائط المخصصة للرسائل والاستفسارات . إذا فالجانب الأيسر من شكل ٦ / ٢٢ جزء من بنية معرفته الشخصية .

إلا أن المساحة الكلية للتكوين التشابك Kossow والممتدة إلى أعلى وإلى أيمن هذا الجزء تمثل فجوة في المعلومات ، تكوينها بالنسبة له أبعد ما يكون عن التحديد . ولكي يبدأ البحث ، فإنه يتعين على المستعلم أن يعرف شيئا عن بني علم النفس ، واللغويات ، ونظم الحاسبات الالكترونية . . . الخ .

وقصارى القول ، فإنه يبدو أنه لا يمكن التعبير عن الرغبة في المعلومات إلا على أساس سياقها المعروف في بنية المعرفة . وأقرب البنى إلى المستعلم هي بنية معلوماته هو ، ويمكن لهذه أن تكون مماثلة لبنية المصدر المحتمل للمعلومات . إلا أنه في حالة ما إذا كانت الرغبة في المعلومات ، على حافة بنية معرفة المستعلم ، إذا صح هذا التعبير ، فإنه قد يتحتم عليه البحث عن مصادر ذات بني مختلفة تمام الاختلاف . وعليه حينئذ أن يتعلم كيف يحدد السياقات المحتملة في تلك البنى . والمشكلة بالنسبة لوسيلة الرسالة ، هي مشكلة التعبير عن البنية والسياق ، بالإضافة إلى محتوى رسائل بعينها من المعلومات المحددة .



شكل ٦ / ٢٢ سياق إحدى رغبات الحصول على المعلومات

## ١١ / ٦ أصل التسميات :

سبق أن أشرنا إلى أن المهمة العملية لتداول المعلومات ، هي كيف يمكن تنظيم التسميات بحيث تحقق الربط الفعال بين بني المعرفة الشخصية والمعرفة العامة . والمشكلة الأساسية هي مشكلة تسميات الرسائل ، وما بعد الرسائل meta - messages ، إلا أنه من المفيد أن نبدأ أولاً بالنظر في تسميات المصادر والقنوات والمتلقين .

وتسمية الشخص أو وسميته سواء كان مصدراً أو متلقياً ، عادة ما تكون دوراً اجتماعياً . ونقصد بهذا أنه فيما يتعلق بتداول المعلومات عادة ما تكون السمة المناسبة للشخص هي الدور الاجتماعي الذي يضطلع به ؛ وظيفته ، أو موقعه في البنية التنظيمية ، أو عضويته في إحدى جماعات النشاط . وعادة ما « تتشأ » أسماء مثل هذه الأدوار ، والتي تستخدم كتسميات ، بشكل تلقائي في الاتصالات الاجتماعية ، ولا يتم تحديدها على وجه التخصيص من جانب العاملين في تداول المعلومات . وفي المراحل المبكرة لوجوده يمكن لمجال الاسم أن يكون مفتقراً للوضوح ؛ فمن ، على وجه التحديد ، مثلاً ، يمكن تسميتهم « بعلماء المعلومات » ؟ وبعد فترة لاحقة من الوضوح والاستقرار يمكن أن تبدأ الأدوار في التغير والتنوع ، بحيث يمكن لتسمية قديمة ومازالت تستعمل ، ولتكن « مهندس » مثلاً ، أن تصبح غير دالة على مجموعة متجانسة ومعددة من البشر . ولهذا ، فإنه يوجد دائماً نوع ما من الافتقار إلى الدقة في تسمية المصادر والمتلقين .

وربما كان هذا الغموض أشد بالنسبة لتسمية القنوات . فمن التسميات النموذجية للقنوات أسماء المطبوعات الدورية ، وأسماء الناشرين المتخصصين ، والمؤسسات التي تضطلع بدور ما في تداول المعلومات ، وخدمات الكشف . وغالباً ما تكون مثل هذه الأسماء متصلة بالدور الذي وضعت التسمية فعلاً في الاعتبار ؛ فهناك على سبيل المثال دوريات ، وناشرون ، ومؤسسات ، وكشافات ، وكلها وردت

كلمة « فلسفة » في عناوينها ، إلا أن مجال القنائة قد يتبين لنا أنه يفترق إلى التحديد المناسب من جانب اسمها ( أنظر على سبيل المثال في المحتوى الفيزيائي والكيميائي لمجلة *The Philosophical Magazine* ) .

وقد يبدو لأول وهلة أن تسميات الرسائل لا يمكن أن تعاني من هذا الافتقار إلى الدقة ؛ فالمؤلف يعطى عنواناً لرسالته ، أو يعطيها المكشوف رأس موضوع ، وهذه تسمية فردية ، وليست نمواً لغوياً تلقائياً ، وقد لا يكون هناك من سبب يحول دون تسميتها بوضوح لمحتوى الرسالة . إلا أنه لا يزال هناك عنصر اجتماعي قوي ؛ فالكلمات المستخدمة في عنوان أو في كشف رسالة ما عادة ما تكون مأخوذة من رصيد عام ، وقد لا تقابل ، بشكل مناسب ، محتوى الرسالة .

ولاستكشاف هذا الاحتمال ، دعنا ننظر في كيف يمكن لبعض تسميات الرسائل أن تنشأ . فإذا نظرنا إلى وثيقة تشتمل على معلومات مناسبة لمشكلة مستعلم بعينه ، ولنفترض أن هذه الوثيقة نشرت في الوقت 11 . ومن الممكن أن يكون المؤلف S قد اختار العنوان T كتسمية ، لكي يعبر عن تصوره لموضوع الوثيقة . ويتصل هذا التصور بالشكل الذي كانت عليه بنية معرفته K(S) في الوقت 11 . وفي وقت لاحق 12 ، يتم تجهيز الوثيقة لإحدى المكتبات أو إحدى الورقيات أو أى نظام آخر لاسترجاع المعلومات . ويحاول المكشوف C تقدير ما تدور حوله الوثيقة ، ويمكن أن يصوغ ناتج هذا التقدير بناءً على تسمية D(M) مستقاة من أحد الجداول المقتنة لمصطلحات الكشف . ويمكن للمكشوف أن يكون متأثراً بالعنوان T ، إلا أن الصورة التي يخرج بها عن الوثيقة تتوقف بالتأكيد على الشكل الذي كانت عليه بنية معرفته K(C) في الوقت 12 ، كما أنه لا يستطيع تجاوز حدود بنية المعرفة K(W) التي يمسدها جدول الكشف ، وربما كان قد تم وضع هذا الجدول لأول مرة في وقت سابق 10 .

وللمستعلم R في وقت لاحق 13 تصور لمشكلته يتصل ببنيته المعرفية K(R) ، إلا أنه يتعين عليه صياغة تسمية D(Q) لاستفساره على أساس بنية المعرفة التي بنى عليها جدول الكشف K(W) . ويصور شكل 6 / 23 نمط التفاعل الكامل في مثل هذا الموقف .

وهكذا ، تنشأ التسميات التي يقع عليها الاختيار من التفاعلات التي تتم بين أربع بنى للمعرفة ، بين أربعة أفراد مختلفين ، وفي ظروف زمنية مختلفة . وحتى إذا افترضنا أن كلا من S و R وكذلك واضع جدول الكشف ، قد تخرجوا جميعاً في نفس الموضوع ، وفي نفس الكلية ، وفي نفس اليوم ، فإن خبراتهم اللاحقة سوف تؤدي إلى اختلاف بنياتهم المعرفية . أضف إلى ذلك أن البنية العامة للموضوع نفسه والتي تحظى بالقبول بوجه عام ، سوف تتغير بشكل مطرد خلال المدة من 10 إلى 13 ، ومن ثم فإنه حتى وإن حدث أن كان كل من C و R يقفان على أحدث التطورات ، فإن الطرفين الزميين المعنيين ( 12 و 13 ) مختلفان . ولكل هذه الأسباب فإن الاحتمال المؤكد هو عدم تطابق D(Q) و D(M) حتى وإن كانت الوثيقة مناسبة للاستفسار ( أما الاحتمال الآخر فهو إمكان التطابق حتى وإن كانت الوثيقة غير مناسبة ) .

## ٦ / ١٢ معايير تسمية الرسائل :

هناك طريقتان أساسيتان لصياغة تسميات أو وسائط الرسائل . وعادة ما يتم التمييز في ممارسة الكشف بين المصطلحات « المشتقة » derived ، والمصطلحات « المعبئة » assigned . وتعرف المصطلحات الكشفية المكتسبة مباشرة من نصوص الرسائل بالمصطلحات « المشتقة » ، أما تلك التي يتم اختيارها من



أحد الجداول المقتنة باعتبارها تمثل محتوى الرسالة فتعرف بالمصطلحات « المعنية » . ويتصل هذا التمييز اتصالاً وثيقاً بالطريقتين الأساسيتين اللتين نتناولهما هنا ، وإن لم يكن هناك تطابق تام .



شكل ٦ / ٢٣ مظاهر التفاعل بين بلى المعرفة

وتبدأ الطريقة المناظرة للمصطلحات الكشفية « المعنية » من الموقف الذى سبق أن عارضناه ، وهو أنه لا يمكن للمتلقى المحتمل أن يعبر عن رغبته في المعلومات إلا على أساس سياق هذه الرغبة المعروف في بنيتها المعرفية  $K(R)$  . ويترتب على ذلك أن تأتى تسمية استفساره  $D(Q)$  بمصطلحات مماثلة . ثم تتم مضاهاة هذا الاستفسار  $D(Q)$  بمقابل  $\Sigma D(M)$  في عملية الاسترجاع ، وقد يبدو أنه من الممكن تيسير الاسترجاع ، إذا كانت  $\Sigma D(M)$  تحاول أن تعكس  $\Sigma K(R)$  ، أى إذا كان التكشيف متفقا تمام الاتفاق واحتياجات مجموعات بعينها من المستفيدين المحتملين من المعلومات .

وقد سبق لنا أن أشرنا إلى أن « معنى » تسمية الرسالة هو بيان من جانب المصدر أو مسئول القناة ، لما يعتقد أنه المكان الصحيح للرسالة في مجموعة منظمة قائمة من مثل هذه التسميات ، أى أن  $D(M)$  يتم تعيينها في سياق  $\Sigma D(M)$  التى يمكن التعبير عن بنيتها الدلالية ببنية الجدول  $K(W)$  .

إلا أن الموقف بالنسبة لأحد المتعاملين مع القناة كالمكشف مثلا عادة ما يكون أكثر تعقدا . فهناك أولا إدراكه الخاص لما تتناوله الرسالة  $I(C) \rightarrow M(S)$  ، حيث  $I(C)$  هو محتوى الرسالة المصدريّة من المعلومات كما أدركها المتعامل مع القناة . وهناك ، ثانيا تصوره الخاص لبنى المعرفة الخاصة بالتلقين المحتملين ، والتى أسميناها  $\Sigma K(R)$  . ثم هناك ثالثا البنية الخاصة بالمجموعة المنظمة من التسميات أو الوسائط ( الجدول ) التى يستخدمها  $\Sigma D(M)$  أو  $K(W)$  . وبذلك يمكن للمكشف أن يسأل نفسه ' كم أوما هى جوانب  $I(C)$  التى تناسب  $\Sigma K(R)$  ، وكيف يمكننى التعبير عن هذه الجوانب في إطار سياق  $\Sigma D(M)$  ؟ ' ويحاول المكشف في مثل هذه الحالة تحقيق أقصى درجات الدقة في تعيين تسميات الرسائل وذلك :

١ - بدراسة التلقين المحتملين ( احتياجات المستفيدين ) وذلك لكى يرفع من مستوى تصوره  $\Sigma K(R)$  .

٢ - استعمال جدول كشف تضاهاى بنيتها  $K(W)$  بنية  $\Sigma K(R)$  . ويمكن في الظروف المثالية أن يصوغ بنيتها المعرفية  $K(C)$  بحيث تضاهاى  $\Sigma K(R)$  ، وبذلك يفكر بنفس الطريقة التى يفكر بها المستفيد من نتائج جهده . وإذا ما سلك هذا الدرب ، فإن كل تسمية لأى رسالة بعينها يمكن أن تختلف ، تبعاً لنظرة كل مكشف بعينه لمحتواها من المعلومات وتبعاً للمستفيد المحتمل .

أما الطريقة الأخرى ، والمتصلة بالمداخل الكشفية « المشتقة » فلنأخذ تستند إلى الرأى القائل بأن بناء

الجداول والتكشيف ، والاسترجاع ، بوجه عام ، يتم في أوقات مختلفة ، ومن ثم فإنه لا يمكن لـ  $K(W)$  في الوقت  $t_0$  ، و  $K(C)$  في الوقت  $t_2$  ، و  $K(R)$  في الوقت  $t_3$  أن تكون متطابقة تمام التطابق . ولهذا فإنه لا يمكن للكشف التنبؤ بشكل مناسب باحتياجات المستفيدين مستقبلا من المعلومات . وبدلا من أن يكون التكشيف مسارا لاحتياجات معلوماتية معروفة بعينها ، فإن عليه أن يقدم تسمية تقريبية ومحايدة لكل ما تشتمل عليه السائرا من معلومات . وأفضل طريق يمكن الاعتماد عليه في تحقيق ذلك هو اقتباس ( « اشتقاق » ) تسمية بعينها مباشرة من نص الرسالة . وينبغي أن تكون مثل هذه التسمية قادرة على تغطية مضمون الرسالة ، بالنسبة لكل الاستفسارات المستقبلية ، أيا كانت بنيتها المعرفية .

ومن الواضح ، أنه من الممكن في مجال موضوعي استقرت بنية المعرفة العامة فيه نسبيا ، وأصبحت معروفة جيدا للمتلفين المحتملين ( بحيث تتطابق معها بنى معرفتهم الشخصية ) من الممكن للتسميات « المعنية » المتخفة مع  $K(R)$  أن تكفل التطابق التام بين  $D(Q)$  و  $D(M)$  . إلا أن هناك العديد من ملامح الموقف الراهن التي تعارض هذه الطريقة :

- ١ - تنمو بنية المعرفة العامة في كثير من المجالات وتتغير بسرعة ، ولهذا فإن بنية  $K(W)$  لأي جدول من جداول التكشيف سرعان ما تبدأ في الانحراف عن  $\Sigma M$  .
- ٢ - تنمو بنى المعرفة الشخصية بمعدلات متفاوتة ؛ فهناك من يتخلفون عن مواكبة التغيرات الجارية في  $\Sigma M$  ، ومن ثم فإنه لا يعد من السهل صياغة  $K(R)$  مترابطة منطقيا بالنسبة للمتلفين المحتملين في أي مجال موضوعي بعينه .
- ٣ - يؤدي نمو المعرفة العامة إلى إثارة الاستفسارات المشابهة أو متعددة الارتباطات interdisciplinary ، وبذلك يمكن لمتلفين ذوي  $K(R)$  مختلفة ، البحث عن نفس الرسائل .
- ٤ - هناك تزايد في اضطلاع العاملين في القنوات ، المقتدين للاحصاء الوثيق بالمتلفين المحتملين ، بمهمة صياغة تسميات الرسائل ، كما هو الحال مثلا في المرافق الوراقية الدولية الضخمة .
- ٥ - تجعل مجرد تكلفة إعداد عدة تسميات لنفس الرسالة ، لتلبية احتياجات عدة مستفيدين ، هذا الحل أقل احتياالا . وعلى الرغم من مزايا الطريقة ( التي يتم وضعها خصيصا tailored ) لصياغة التسميات ، فإنه من الممكن للتسميات « المحايدة » و « المشتقة » أن تكون هي القاعدة .

سبق لنا أن ذكرنا « المحتوى الاعلامي الكامل » للرسالة ، ولكن ما هو تصورنا لذلك ؟ فالمعلومات (١) عرفنا هي ما يستوعبه المتلقي من الرسالة ويشير بنية معرفته الشخصية . وكل متلق من المتلقين عادة ما يستجيب بشكل انتقائي لأي رسالة بعينها . ومن الممكن النظر إلى إجمال محتوى هذه الرسالة من المعلومات باعتباره مجموع المعلومات التي يستقيها منها جميع المتلقين المحتملين (٢) . ولمعرفة هذا المجموع فإنه يمكن للكشف أن يكون بحاجة لأن يكون على دراية بالبنى المعرفية لكل هؤلاء المتلقين ، وهي مهمة مستحيلة . ويبدو إذن أن عملية التكشيف  $D(M) \rightarrow M$  لا يمكن النظر إليها باعتبارها مناظرة تماما لعملية الحصول على المعلومات  $M \rightarrow I$  كما سبق أن ألقنا . وبما لا شك فيه أن عملية  $M(S) \rightarrow I$  (٣) يمكن أن تتم ، وهي تحدث فعلا ، إلا أنها لا تمثل القصة كاملة .

والعملية  $I(R) \rightarrow M(S)$  حد ذاتها عملية التقاط للمعنى ، وقد سبق أن قلنا أن معنى رمز الرسالة

(٥) إدراك الكشف لمحتوى الرسالة الصادرة من المعلومات .

بالنسبة للمتلقى هو المفهوم أو الفكرة ( ومن ثم الموضوع ) الذى يعتقد المتلقى أن المصدر يشير إليه ، أو الذى يشير إليه ، المتلقى فعلا عندما يستعمل الرمز . إلا أنه من الممكن تكثيف رسالة ما دون الدعاية بمعناها على هذا المستوى ، فقد لا يكون لدى المكشف سوى إلمام غير مكتمل بالفكرة الواردة في النص ، وليست لديه أدنى خبرة بموضوعها ، ورغم ذلك يستطيع تقديم تسمية مقبولة للرسالة . وهذا الأمر يمكن ، نظرا لتمييز اللغويين بين مضمون sense النص ومعنى meaning النص ؛ فالمضمون ينطوي على التحقق من الموضوع ، أما المعنى فلا . فمن الممكن للنص « The denormalization of the pi theorem for the quification of alpha sets » له معنى ، ويمكن للمرء أن يقدم المداخل الكشفية المناسبة له . وعلى ذلك ، فإنه يمكن للتسمية أو الوسيلة أن ترمي ، ولها الحق في ذلك ، للتعبير عن المعنى الكامل للرسالة .

إلا أننا نصادف هنا صعوبة أخرى . فمن الممكن القول بأن أفضل تعبير عن المعنى الكامل للرسالة هو الرسالة نفسها . وتقوم نظم الاسترجاع المعتمدة على « النصوص الكاملة للغة الطبيعية » صراحة فعلا على هذا الأساس ، وفي هذه الحالة فقط يقوم النص الفعل للرسالة مقام تسميتها . إلا أن الهدف في معظم نظم المعلومات هو صياغة تسميات موجزة يمكن أن يتم استيعابها عضويا في مجموعة  $\Sigma D(M)$  . ولتحقيق ذلك ، فإن الأمر يتطلب نوعا من الانتقاء من إجمالي مضمون الرسالة ، أى اختيار ( أهم ) عناصرها . ومن الواضح أنه من الممكن في عملية الاختيار هذه مواجهة مشكلة المعنى بروتها ، ذلك لأن « هام » يمكن أن تعنى « مناسب » للمفسرين المحتملين ؛ ولا يمكن بحال استبعاد القضايا الدلالية من الاسترجاع .

٩ / ١٣ تقنين التسميات :

سبق لنا في هذا الفصل ، وفي سياق مناقشة ممارسة الاسترجاع ، أن وصفنا بشكل عام اقتباس المصطلحات أو انتقاء المصطلحات W من نصوص الرسائل ، والتي يمكن ربطها ببعضها البعض لتشكيل مداخل موضوعية H . وقد لاحظنا أن المشكلات المرتبطة بمثل هذه التسميات كانت تهتم أساسا بالتقنين . ونناقش هنا المشكلة المحددة والخاصة بإقرار أى أنواع العناصر الدلالية ينبغي أن تشتمل عليه التسميات ، وكيف يمكن التعبير عن هذه التسميات في شكل مداخل موضوعية مقننة .

وإذا كانت الرسائل النصية التي نريد اشتقاق تسميات لها تقع جميعها في إطار نفس المجال الموضوعي ، فإنه من الممكن تقنين أسلوب النصوص بشكل معقول ، وبذلك يمكن لسياسة الكشف أن تحدد أنواع العناصر الدلالية التي ينبغي اقتباسها . ويرى هتشنز (Hutchins 1977) على سبيل المثال ، أن البحوث العلمية عادة ما تظم للعناصر التالية :

المشكلة : بيان الفرض الراهن

اختيارات الفرض

محض الفرض

بيان المشكلة

الحصل : بيان الفرض الجديد

اختيارات الفرض

اثبات الفرض

بيان الحل

ارتباطات الحل

وبشكل أكثر تحديدا ، توصى الأدلة الإرشادية لتحرير نشرات المستخلصات العلمية ، بأن يشتمل المستخلص على الحقائق الجديدة ، والنتائج التي أسفرت عنها التجربة أو المناقشة ، والعناصر الرئيسية من أى نظرية جديدة ، أو معالجة ، أو جهاز ، أو أسلوب جديد ، وأصناف أية مركبات أو مواد معدنية أو كائنات حيوانية أو نباتية جديدة ، وأية معطيات ورقمية جديدة ، فضلا عن المناهج الجديدة .

وهناك طريقة أخرى لاشتقاق تسميات الرسائل ، تعتمد على ترددات الكلمات الواردة في النص ، وهي طريقة كان لون Luhn رائدا في تطبيقها ( أنظر Schultz, 1968 ) . فالكلمات عالية التردد قلما تسهم بوجه عام في المحتوى الاعلامي ، ومن الممكن استبعادها من النص بواسطة قائمة استبعاد ، كتلك التي أوضحناها في جدول ١ / ٥ . أما أنواع الكلمات المتبقية فيمكن إحد منها بتجريدتها من الكواسم suffixes ( كتلك الواردة في جدول ٢ / ٥ ) للحصول على الجذور ( أنظر Porter, 1980 ) . ثم يتم بعد ذلك إحصاء عدد مرات تردد كل جذر ، واقتباس أعلى الجذور ترددا كمصطلحات كشفية . وهنا أيضا لمانص من الأحكام الشخصية ( أو التجربة والخطأ ) لتحديد عدد المصطلحات التي ينبغي اقتباسها . وكل هذا التحليل يمكن بالطبع ، ولكن في حالة ما إذا كانت النصوص في شكل يمكن تجهيزه بواسطة الحاسب الالكتروني .

ويمكن لاقتباس عناصر منتقاة من النصوص بواسطة البشر أن يسفر عن مجموعة من العبارات ( H ) أو الكلمات المفردة ( W ) . أما الانتقاء « الإحصائي » الذي أشرنا إليه ثوا فيسفر عن جذور مفردة . ويمكن لتطوير الطريقة الآلية أن يقدم ما يقابل العبارات ؛ حيث يمكن اقتباس المقاطع أو الجمل المشتملة على عدد من الجذور عالية التردد .

وهناك خطوة أخرى يمكن اتخاذها في اشتقاق تسميات الرسائل ؛ حيث يمكن معالجة العبارات في شكل مقنن . وينطوي ذلك في الأساس على ربط كل كلمة ( أو كل جذر ) في العبارة بفئة دلالية ، ثم عرض الكلمات أو الجذور المقسمة دلاليا بطريقة منظمة . وسوف نناقش هذه العملية بمزيد من التفصيل في القسم التالي .

هذا وقد سبق لنا أن أشرنا إلى تطور الفئات الأفقية أو النظامية syntagmatic في علم اللغة ، وتصف سبارك جونز ( 1979 ) Spark - Jones النظم الالكترونية لتجهيز النصوص والتي تستخدم هذه الفئات ، ومنها على سبيل المثال نظام شانك Schank وأيلسون Abelson الذي ينتج جملا مقننة . كذلك قامت سيجر Sager ورفاقها ( 1978 ) بوضع برامج للحاسبات الالكترونية ، لتحليل نصوص اللغة الطبيعية وتحويلها إلى صيغ دلالية مقننة في إطار أحد المجالات الموضوعية .

GL 841 2 2 1 More detailed studies of the effects of cardiac glycosides on sodium and potassium movements in red cells have been made by Kahn and Acheson (199), Solomon et al (198) and Glynn (197).

Human	V study	Drug	V cause	ARG1	V-phys	ARG2	Conj.
K and A (89) S et al (188) and G (167)	Have made more detailed studies of	Cardiac glycosides	Effect	Sodium	Move in	Red cells	and
				Potassium	(Move in)	(Red cells)	

شكل ٢٤ / ٦ جلة عجلة حسب الشكل ( ١ )

وبيّن شكل ٦ / ٢٤ مثالا محدودا لمثل هذا التحليل الدلالي الشكلي . ويمثل كل عمود إحدى فئات الكلمات ، أى الفئات الدلالية للكلمات التى ترد بانتظام فى المجال الموضوعى الذى يتم تحليله . وقد أمكن الحصول على المداخل الواردة فى هذه الفئات باستخدام برنامج يقبس الكلمات من الجملة المبنية أعلى الجداول ويضعها معا فى فئات مناسبة .

ولتحقيق ذلك فإنه يتعين أولا التحقق من فئات الكلمات فى المجال الموضوعى . ويتم هذا التحقق بإدخال عينة ممثلة للنصوص المتخصصة فى الموضوع ، فى برنامج لتكوين العناقيد . ويقوم البرنامج بتجميع الكلمات التى ترد بكثافة فى سياقات نصية متشابهة (يصف سالتون وماكجل "Salton and Mc Gill, 1983" ويناقشان بعض برامج هذا النوع) . وبيّن جدول ٦ / ٥ مثالا لعناقيد الأسماء التى تم تكوينها من النصوص المتخصصة فى علم العقاقير . ثم يتم بعد ذلك وضع « نحو » دلالي للموضوع بتحليل أنماط المصاحبة بين فئات الكلمات فى النصوص ، ويؤدى ذلك إلى تحديد صيغة شكلية format يمكن ترجمة النص إليها .

وتتكون مخرجات برنامج تكوين العناقيد من هذه الصيغة الشكلية بالإضافة إلى معجم بالكلمات الواردة فى نصوص العينة مع بيان فئة كل كلمة فى الصيغة الشكلية . وتقدم هذه البيانات لبرنامج التحليل . ويتم إدخال نصوص جديدة فى هذا البرنامج الذى يقوم أولا بتحديد الكلمات التى لم تسجل فى المعجم ، وهذه تسلم لمحرر بشرى ليضيفها إلى المعجم . ثم يقوم البرنامج بعد ذلك بإعراب جمل النص بالطريقة المناسبة ويرسم أشجار الإعراب فى صيغ شكلية دلالية . ويوضح شكل ٦ / ٢٥ مثالا أكثر تفصيلا للنتيجة . وقد تم وضع نظم للاسترجاع والرد على الاستفسارات اعتمادا على مثل هذه البيانات موحدة الشكل .

## ٦ / ١٤ البنية الدلالية لتنظيم الاسترجاع :

سبق أن أسمينا البنية الدلالية لمجموعة تسميات الرسائل  $D(M) \times K(W)$  . ويتم صياغة تسمية الرسالة ، فى المقام الأول ، بانتقاء الكلمات أو العبارات أو المقاطع الأطول من ذلك ، من الرسالة باعتبارها تمثل فيها بينها محتوى الرسالة . ويمكن بعد ذلك تجهيز المقاطع التى تم انتقاؤها بعدة طرق ؛ فمن الممكن على سبيل المثال أن يتم ذلك باستخلاص أصغر الوحدات الصرفية أو المورفيمات (morphemes) أى تجريد الكلمات من الصلور والكواسع ( أو بتجميع المترادفات وأشباه المترادفات ، أو بالتحليل الدلالي ، ورد الكلمات إلى المكونات « الأولية » . ويمكن استخراج المفردات والوحدات الصرفية والوحدات الدلالية المستعملة ، من قائمة مقننة ، « معجم مقيد Controlled vocabulary » للمصطلحات الكشفية المسموح باستخدامها . كذلك يمكن إعادة ربط المصطلحات المجهزة بهذا الشكل ، ببعضها البعض فى سلاسل يتم فيها التعبير عن العلاقات الأفقية . ونوضح فيما يلى حالتين متطرفتين ؛ فكل منهما يمكن النظر إليها باعتبارها ناشئة من انتقاء من نص جملة مفتاحية وهى :

« the possibility is explored of changing the brittleness of ceramic materials by modifying their microstructure. » وما وراء الرسالة meta-message فى أول المثلثين التاليين قائمة مرتبة هجائيا بالكلمات المشتقة من النص ، وفى المثال الثانى خيط يرمز من العناصر الدلالية التى تعبر عن العديد من العلاقات الأفقية والرأسيّة :

brittleness, ceramics, cermet, crystal metals, microstructure.

: المثال (١)

KOV. CERM. 2X. METL. 001, KVV. KAP. PAPR. 010, KAL. CIRS. MYTL. RANG. : المثال (٢)

13 x .001

وقد تم في المثال الثاني تمثيل 'cermet' بمجموعة الرموز METL, CERM, وتُمثل 'microstructure' بمجموعة الرموز CIRS - MYTL. RANG, ومن ثم فقد تم تحديد العلاقات الرأسية، على سبيل المثال بين (METL or MYTL) 'metal' و 'cermet' أو 'microstructure'. أما الرموز KOV و KVV و KAP و KAL فتُمثل العلاقات الأفقية؛ فـ KOV على سبيل المثال تعني أن «خاصة ما قد أُضيفت على cermet»، و KVV تحدد الخاصية التي أُضيفت (PAPR. 010 = brittleness).

ومن الممكن ضم تمثيلات ما وراء الرسائل المتفرقة معا في مجموعة منظمة،  $\Sigma D(M)$  وذلك بواسطة العلاقات الرأسية. وهذه تتخذ في أبسط الحالات شكل الإحالات بين المصطلحات الكشفية، و ربط الكليات ببعضها البعض بنوع من المحتوى الدلالي المشترك. ويمكن للروابط أن تمتد لتتخذ شكل التقسيم الهرمي المركب، أو شبكة العلاقات الدلالية، وبين شكلا ٢٦ / ٦ و ٢٧ / ٦ مثالين لهذه الأشكال.

ويتبين لنا من النظر في هذه الأمثلة أن الجوانب الدلالية لنظم الاسترجاع تتكون أساسا من :

١ - روابط بين المصطلحات العرضية والمصطلحات الضيقية، وبذلك تعبر عن علاقات العام بالخاص أو علاقات الانتهاء إلى فئة معينة.

٢ - مجموعة غير متجانسة من الاحالات إلى «المصطلحات المتصلة» الأخرى (RT).

وتقدم المواصفة القياسية البريطانية الخاصة بالمكانز أمثلة لأنواع العلاقات التي يمكن اعتبارها

علاقات مصطلحات متصلة RT :

المصطلحات المتساوية ( التابعة لنفس المصطلح العام ) .

الأضداد ( مثل الصلابة - اللين ) .

التحدر ( مثل الوالد - الابن ) .

السبب / الأثر ( مثل التدريس - التعلم ) .

الآلية ( مثل الكتابة - القلم )

لمادة ( مثل الكتب - الورق ) .

ويشير ويلتس (1975) Willetts إلى علاقات أخرى تبين أنها من قبيل المصطلحات المتصلة مثل :

الوسيلة ( مثل الرؤية - الحد ) .

عملية / ناتج ( مثل الرسم - اللوحات ) .

ناتج / أداة ( مثل التصوير - آلة التصوير ) .

الأدوار المتصلة ( مثل الطالب - المدرس ) .

الناتج / الاستخدام ( مثل التحمل - الأسلاك ) .

الخاصية ( مثل التربة - النفاذية ) .

الناتج / مادة خام ( مثل غاز الفحم - الفحم ) .

# Noun classes:

## CG class

agent  
cardiotonic glycoside  
CG  
compound  
digitalis  
drug  
erythrophleum alkaloid  
inhibitor  
ouabain  
strophanthidin  
strophanthidin 3 bromoacetate  
strophanthin

## Muscle class

atrium  
heart muscle  
muscle  
ventricle

## Enzyme class

Na<sup>+</sup>K<sup>+</sup>ATPase  
ATPase  
enzyme

## False clusters

Myocardium ADP  
cell EI

## Cation class

Ca ion  
Ca ion  
calcium substance  
electrolyte  
glucose  
ion  
K  
Na  
potassium  
sodium

## Protein class

actomyosin  
cardiac  
fiber  
protein

## SR class

sarcoplasmic reticulum  
SR

جنول ٦ / ٥ ثبات الاسماء

LA 721 1.1.5 The possibility that administration of digitalis, through its inhibition of the Na<sup>+</sup> - K<sup>+</sup> coupled system, produces an increase in Na<sup>+</sup> - Ca<sup>++</sup> coupled transport and thereby an increase of influx of Ca<sup>++</sup> to the myofilaments is discussed and is presented as a possible basis for the mechanism of digitalis action.

Human	V study	Drug	V cause	V quant.	ARG1	V phys.	ARG2	Conj.
[Author]	Discusses { 1 2	Digitalis (administration of)	Produces possibly	Increase	Na <sup>+</sup> - Ca <sup>++</sup> coupled	Transport		And thereby
		[Digitalis (administration of)]	[Produces]	Increase	Ca <sup>++</sup>	Influx to myofilaments		Through
		[Digitalis] = its	Inhibition		Na <sup>+</sup> - K <sup>+</sup> coupled system			And
[Author]	Presents	[ 1 ]						As basis for (possible)
		Digitalis	Action mechanism					

شكل ٦ / ٥ جلة علة حسب الشكل (٢)

- ١٩١ -

(م ١٤ - علم المعلومات)





## 390 ENVIRONMENT

*(This is for environment or ecology in the widest and most general aspects, including Man's part in creating and changing the environment and its general effect on Man. For ecology of plants & animals together, see 318; for environmental influences on the human organism, see 418; for environmental technology, see 730; for geography, see 290)*

- 460 Environment education & instruction
- 530 Social aspects, incl. forecasting & planning
- ,18 Practical investigation, testing & measurement techniques  
*Expand as needed like 200,18*
- ,20 Ecosphere & ecosystems
- ,22 Ecological balance & the 'healthy' environment
- ,25 Disruption of the ecological balance
- ,30 Nature conservation *(For physical planning, see 726)*
- ,31 National parks
- ,33 Landscape & scenery preservation
- ,35 Wild-life protection  
*(For wild-life exploitation, see 380)*
- ,50 Natural disasters  
*(For human environment disasters, see 395,50)*
- ,52 Storm, wind & hurricane disasters
- ,54 Floods
- ,55 Drought
- ,57 Earthquakes & volcanic eruptions (as disasters)  
*(For seismology, see 263,32; for volcanology, see 273,35)*
- ,80 Terrestrial environment(s). Biosphere & biomass
- 395 HUMAN ECOLOGY & ENVIRONMENT  
*(For environmental influences on the human organism, see 418; for human geography, see 295)*
- ,20 Healthy human environment
- ,50 Human environment disasters  
*(For natural disasters, see 390,50)*
- ,53 Famine & starvation
- ,57 Epidemics *(For preventive medical aspects, see 422,52)*
- ,60 Environmental pollution  
*(For environmental technology, see 730)*
- ,65 Noise pollution
- ,72 Air pollution
- ,75 Water pollution
- ,78 Land (= ground, soil) pollution
- 397 NATURAL RESOURCES: consumption, expenditure, renewal  
*(For economic resources, see 580,70; for energy technology generally, see 631)*

### شكل ٦ / ٣٧ قطاع في خطة تصنيف موضوعي

وكثير من علاقات المصطلحات المتصلة في المكتز أقرب ما تكون إلى العلاقات الأفقية التي لاحظناها في علم اللغة ، وفي المثال الوارد في بداية هذا القسم ( مثل KVV = الخاصية التي أضفيت ) ؛ ومن الممكن ، في الواقع التعبير عن مثل هذه العلاقات بثلاثة طرق في نظم الاسترجاع :

١ - بإضافة « مؤشر للدور role indicator » إلى كل من المصطلحين اللذين يتم ربطهما ، كما في المثال السابق . ف KVV أضيف إلى « oermet » للدلالة على أن هناك خاصية متصلة 'brittleness' أضيف إليها KVV ، وبذلك يشير KVV و KOV إلى بعضهما البعض .

٢ - يربط المصطلحين ببعضها البعض بواسطة « عامل ربط relational operator » ؛ ففى — cernmet  
R3 — brittleness ، يمكن لـ R3 أن يكون عامل الربط بين المصطلحين على أساس المادة /  
الخاصية .

٣ - يربط كل مصطلح « بقية » ( ولدينا هنا المادة والخاصية ) .

وقد قدم لنا كل من دى جروليه (1962) de Grolier وسورجل (1967) Soergel وكوتس Coates  
(1980) مراجعات علمية لكثير من النظم التجريبية والنظم العاملة ، للأدوار والعوامل والفئات ، والتي  
تم وضعها لاسترجاع المعلومات . وهناك عرض موجز للمعالجة الموضوعية فى الفصل الخامس من كتاب :  
Vickery (1973), *Information Systems* . وكذلك مناقشة لطبيعة الفئات الموضوعية فى الملحق C فى كتاب  
Vickery (1975), *Classification and Indexing in Science* . ونورد هنا مجموعة من الفئات أو « الأوجه »  
التي تبين أنها مفيدة بوجه عام فى خطط التصنيف المتخصصة :

الأشياء ، فلواد ، الكائنات  
محدد طبيعيا  
متخصصات  
أدوات  
صور ذهنية  
مكوناتها  
عناصر  
أعضاء  
منظومات الأشياء  
خصائص الأشياء  
نوعيات ، خواص ، تشمل  
البنية  
المقاييس  
العمليات ، السلوك  
المستهدف بالفعل ( المطلق )  
ما بين الأشياء من علاقات ، التفاعلات  
الآثار  
ردود الأفعال أو الاستجابات  
العمليات التي تجري على الأشياء  
التجريبية  
العقلية  
استخدامات الأشياء  
المكان ، الحالة ، البيئة  
الوقت

٦ / ١٥ دراسات لغات التشفيف :

ومجموعة تسميات أو وسائط الرسائل  $\Sigma D(M)$  إنها هى فى جوهرها تجميع منظم للكليات أو غيرها  
من الرموز . وهناك سبيل واحد فقط للبحث فيها :

١ - صياغة تسمية للاستفسار  $D(Q)$  في شكل كلمة أو عبارة أو خيط من الكلمات أو الرموز بالشكل الذي تتطلبه  $\Sigma D(M)$  .

٢ - البحث في  $\Sigma D(M)$  عن بعض التسميات التي تضاهي  $D(Q)$  .

٣ - انتقاء الرسائل المتصلة بالتسميات المتناظرة  $D(M)$  .

٤ - الانتقال من تسمية الاستفسار  $D(Q)$  التي اختيرت في البداية إلى تسميات أخرى للاستفسار مسترشدين ببنية  $\Sigma D(M)$  أو بأية وسيلة أخرى للتعبير عن بنية المعرفة العامة ، ثم تكرار انتقاء الرسائل .

ولهذا ، فإن المستفسر يحتاج إلى المساعدة في العملية :

$$Q \rightarrow D'(Q) \rightarrow D''(Q) \rightarrow D'''(Q), \text{ etc.}$$

حيث تمثل مختلف تسميات أو وسائط الاستفسار  $D(Q)$  الطرق المختلفة لتسمية الرغبة الأولى في الحصول على المعلومات . فهذه الرغبة تصاغ في البداية باستعمال المصطلحات المتاحة للمستفسر . وهي تحدد نوعية المعرفة المطلوبة في السياق الذي يعرفه المستفسر :

الاستفسار	مجموعة تسميات الرسائل $\Sigma D(M)$
الموضوع $T(F)$	التسمية $D(M)$
السياق $K(F)$	السياق $K(W)$

فإذا كان من الممكن الحصول مباشرة على كلمات موضوع الاستفسار  $T(F)$  في  $\Sigma D(M)$  فإنه من الممكن لعملية البحث أن تسير عبر البنية الدلالية  $K(W)$  لمجموعة تسميات الرسائل . وإذا لم نجد  $D(M)$  تقابل  $T(F)$  ، فإنه يتمركز البحث عن بعض جوانب السياق  $K(F)$  الخاص بموضوع البحث في  $K(W)$  ، ولذلك يمكن اختيار  $D(M)$  المحتملة . ولهذا فإن المساعدة التي تقدم للمستفسر لأول وهلة هي البنية الدلالية  $K(W)$  لمجموعة تسميات الرسائل .

ما مدى فائدة هذه البنية ؟ وهذا سؤال يمكن أن نتوقع الإجابة عنه من الدراسات التجريبية للغات التكشيف ، والتي تمثل حالات للـ  $K(W)$  . وقد أجرى العديد من هذه الاختبارات ، والنمط العام في كل هذه الاختبارات هو :

- ١ - استخدام مجموعة تجريبية من الرسائل ، وكلها في نفس المجال الموضوعي .
- ٢ - من نص كل رسالة يتم انتقاء العبارات التي يعتقد أنها تمثل معاً المحتوى الهام للرسائل .
- ٣ - ترجمة كل عبارة من العبارات المنتقاة إلى عدة أشكال ( لغات تكشيف ) تختلف في خصائصها الرأسية والافقية .
- ٤ - تجميع التسميات المبصغة بكل لغة من لغات التكشيف في مجموعات .
- ٥ - استعمال مجموعة مقننة من الاستفسارات ، والبحث في كل مجموعة من مجموعات تسميات الرسائل  $\Sigma D(M)$  لانتقاء تسميات الرسائل المناسبة لكل استفسار .
- ٦ - تقييم النجاح النسبي لكل لغة من لغات التكشيف في تقديم الاجابات المناسبة للاستفسارات .

والمشكلات الفنية لاجراء هذا النوع من اختبارات الاسترجاع كثيرة ومعقدة ، وسوف نعرض لها بإيجاز في الفصل التاسع ، كما أنها تحظى بمراجعة شاملة في كتاب قامت بتحريه ( Spark — Jones et al (1981) . وسوف نأخذ هذه الاختبارات هنا على ما هي عليه ، وننظر فقط ما إذا كانت نتائجها تلقى الضوء على مدى صلاحية بنية مجموعة تسميات الرسائل .

وينبغي أن نعرف أن المؤشرات التي قلمتها الاختبارات. أبعد ما تكون عن الوضوح . ففي النظم العاملة يقوم مسئول البحث searcher بمراجعة البنية الدلالية (K(W) ، أى المكتز أو خطة التصنيف ، أو الخريطة الدلالية ، في المقطاع الخاص بتسمية استفساره (Q(D التي وقع عليها الاختيار في البداية ، ثم يتقى منها الكلمات أو العبارات التي تبدو مناسبة في إطار سياقه المعرفي (K(R) ، وذلك لكي يعيد صياغة (Q(D) . وقد قصرت معظم الاختبارات دون عتبة موقف من هذا النوع ، حيث التزمت إلى حد بعيد بالانتقال آلياً من إحدى صيغ (Q(D إلى أخرى .

فقد قام اختبار كرانفيلد Cranfield لأدوات لغات الكشف على سبيل المثال ( Cleverdon, 1970 )

ببناء خطتي تصنيف :

- ١ - للمفاهيم ( العبارات ) المستعملة لتكشاف المجموعة التجريبية من الوثائق .
  - ٢ - للكلمات المفردة الواردة في تلك العبارات .
- ومن كل خطة من هاتين الخطتين تم وضع مجموعة من لغات التكشف . وبذلك أصبح هناك بالنسبة للمفاهيم لغات مثل :

- أ . الفكرة أو المفهوم الأول فقط .
- ب . أ + المترادفات .
- ج . ب + المفاهيم المتفرعة عن أ .
- د . ب + المفهوم المتفرع عنه أ .
- هـ . ب + المفاهيم الأخرى المتفرعة عن د .
- و . ج + د
- ز . و + هـ

ولهذا فإن كل لغة تالية كانت تستخدم (Q(D أعرض وأكثر شمولاً من تلك التي تسبقها في المجموعة ؛ فالسؤال الذي كان يصاغ أولاً وفقاً للغة أ ، كانت تعداد صياغته وفقاً للغة ب و ج . . . ز ، ويتم تقييم أداء النظام بالنسبة لكل عملية بحث . ( وقد أُنقِدت مقاييس الأداء المستخدمة ، إلا أننا لانهتم هنا بهذه النقطة ) . وقد تم بعد ذلك حساب متوسط نتائج أكثر من مئتي استفسار ، وكان ترتيب أداء اللغات السبع على النحو التالي :

ز < و < هـ < د < ج < ب < أ

ويدل هذا الترتيب على أنه كلما اتسعت صيغة البحث الموضوعي ، كان النتائج أفضل ، وهذه نتيجة قد لا يقرها جميع مسئولى البحث في الواقع العمل ، كما أنها تثير الشك في مقاييس النجاح المستخدمة في الاختبار . ورغم ذلك ، فإن هذه النتيجة لا تلقى كثيراً من الضوء على مائدته البنية الدلالية من مساعدة لكل عملية بحث على حدة .

هذا ، وقد تبين من التجارب التي أجريت على نظام سمارت SMART التجريبي ( تلك التي نشرها Seiton and Lesk, 1973 ، على سبيل المثال ) أن الأداء النسبي للغات المائلة لتلك التي تم وضعها في كرافيلد كان على النحو التالي :

د < ب < ج أو هـ < أ .

وكانت توسعة صيغة البحث فقط ، بإضافة مصطلح عريض أكثر نجاحا من غيرها في بعض الأحيان .

أما الاختبارات التي أجريت بجامعة كيس وسترن ريزرف Case Western Reserve University ، ( Saracevic, 1968 ) فكانت توسع من مجال البحث الأول اعتمادا على :

١ - مكنز النظام .

٢ - بعض المصادر المرجعية الأخرى فضلا عن المعرفة الشخصية .

٣ - الجمع بين الأسلوبين السابقين .

وكان مستوى النجاح يرتفع بشكل ملحوظ جدا في الحالة (٢) ، أما البنية الدلالية للنظام فلم يكن لها سوى تأثير طفيف .

ومن الممكن الخروج من هذه الحقائق بالعديد من النتائج ، مثل :

١ - « أن المشكلة التي نحاول استكشافها في هذا القسم مخادعة ، وأن الصيغة الأولى للاستفسار مرصية بوجه عام » . ويمكن لجميع الاختبارات أن تناقض ذلك طالما كان الأمر يتعلق بإدخال المترادفات . ويرى ساراسفك Saracevic صراحة أنه « لا يمكن بحث الاستفسارات كما قدمت ؛ حيث الأداء غاية في الانخفاض . وكقاعدة فإن الحاجة تدعو لتوسعة الاستفسار » .

٢ - « أن الطرق المتبعة في التجارب لاختبار القضايا موضوع المناقشة هنا بشكل مناسب » وهناك شيء من الحقيقة في هذا الرأي ، فمن الممكن لتحليل أثر توسعة صيغة البحث ، سؤالا بسؤال ، أن يلقي مزيدا من الضوء على ما إذا كانت للبنية (W) أهمية أم لا .

٣ - « لم تكن البنية الدلالية المقدمة في النظم التجريبية هي أنسب البنى » وقد سجل ذلك ساراسفك : « فالتوسعة عن طريق مكنز النظام وحده لا تضيف العدد الكافي من المصطلحات المتصلة . ويبدو أن التوسعة تتحقق على أحسن وجه باستعمال جميع الأدوات المتاحة ، بما في ذلك المعرفة الشخصية » . ولم يستطد ساراسفك في تحليل ماقدمته الأدوات المرجعية والمعرفة الشخصية ، ولم يكن متاحا في مكنز النظام .

والى هذه النتيجة الأخيرة بالذات توجه الاهتمام هنا . فاستعمال « جميع الأدوات المرجعية المتاحة » يعني أوسع مراجعة للمعرفة العامة الواردة في هذه الأدوات ، وكل بنية للمعرفة الشخصية تعكس بعض جوانب هذه المعرفة العامة . وتدل مناقشتنا الموجزة للمعرفة العامة في القسم ٤/٦ على أن هذه المعرفة أكثر تعقدا ، وبشكل ملحوظ مما نجد لها عليه عادة مثلة في المكنز . وربما بدا ذلك سببا للنتائج التي انتهى إليها ساراسفك وزملاؤه .

## ١٦/٦ الخلاصة :

ركز هذا الفصل على عدد من القضايا الدلالية المتصلة باسترجاع المعلومات من مستودعات الرسائل ، ونحاول هنا تجميع بعض النتائج العلمية .


- ١ - إن جوهر عملية الاسترجاع هو نقل المعلومات ذات المغزى من المصدر إلى المتلقى ، والمشكلات البؤرية لهذه العملية مشكلات دلالية .
- ٢ - يمر هذا النقل للمعلومات عبر أكثر من وسيط ، كما يصطدم بعدد من البنى الدلالية المختلفة ، من تسمية القنوات ، وتنظيم مستودعات الرسائل ، والبنى المعرفية لواقعي المكانز أو خطط التصنيف ، والمكتشفين ، واختصاصي المراجع ، والمعرفة الشخصية للمتلقى . والمشكلة العامة التي يواجهها جميع الوسطاء هي ربط بنى المعرفة الشخصية بالمعرفة العامة .
- ٣ - من الممكن تحقيق هذا الربط بشكل أكثر فعالية إذا حاول جميع المهتمين بالقضية دعم فهمهم للبنى المعقدة للمعرفة العامة ، ولأنواع البنى التي تنطوي عليها المعرفة الشخصية .
- ٤ - حظيت بنى المعرفة المسجلة للكافة بدراسات مستفيضة في علم المعلومات ، كما أمكن تضمينها في خطط التصنيف والمكانز . وعلينا الآن استيعاب نتائج هذه الدراسات المتعمقة والعمل على تطويرها .
- ٥ - تحقق دراسات علم اللغة الانتقال التدريجي للطرد من النظم أو نحو الجملة syntax البحث إلى علم الدلالة ، كما تحاول سبر أغوار البنية المجهرية microstructure للمعرفة العامة المسجلة للكافة .
- ٦ - تحتل بنى المعرفة الشخصية الآن بؤرة اهتمام علم النفس المعرفي . وهناك محاولات لوضع نماذج للذاكرة . وعلى الرغم من أن هذه النماذج ما تزال تقريبية جدا ، فإنها يمكن أن تقدم مفاتيح مفيدة لهؤلاء المهتمين بتيسير الاسترجاع .
- ٧ - يقوم الذكاء الاصطناعي بوضع أشكال للتعبير عن المعرفة يمكن الاستفادة منها في استرجاع المعلومات .
- ٨ - يبدو الاتجاه البحثي في الاسترجاع الإلكتروني في سبيله لتجاوز مرحلة الارتباطات الاحصائية البحتة للمفاهيم ، حيث بدأ في استنثار مثل هذه الارتباطات للخروج بفئات دلالية .
- ٩ - في إطار كل هذه الجهود ، يمكن أن نكتشف بعض القضايا المشتركة :  
( أ ) استخدام الشبكات الدلالية بشكل أو بآخر ، سواء كخطة للتصنيف أو كمكتنز في الاسترجاع ، أو كبنية للذاكرة ، أو لنمذجة to model الاتصال النصي ، أو كتعبير عن المعرفة في أحد نظم الذكاء الاصطناعي .  
( ب ) استخدام مجموعة من الفئات الدلالية المقتنة ؛ حيث تستخدم في التعبير عن الأحداث في الذاكرة العرضية ، أو « كحالات » في التحليل اللغوي ، أو كملاقات في المكانز ، أو كفئات في خطط التصنيف « الوجهي faceted » .  
( ج ) استخدام « ما وراء المعرفة » المتصلة ببنى المعرفة المستخدمة . وتعتبر الفئات التي ذكرناها نوا توضحها لذلك . فإمنا في مستوى أكثر تفصيلا ، في مدرسة نحو الحالة Case grammar قواعد تتعلق بأى الحالات ترتبط بكل نوع من أنواع الجمل الفعلية ، وهناك في التصنيف « معادلات الأوجه facet formulae » ، وهي قواعد تتعلق بتحديد أى المجموعات وأى تسلسل للأوجه يصلح لموضوع معين ، وكذلك التجميعات المماثلة من « الحقائق » المرتبطة بفئة إطارية معينة في الذكاء الاصطناعي .
- ١٠ - رغم هذه التطورات القيمة ونقاط الالتقاء ، لازالت للمشكلات الأساسية هي :

- (أ) ليس هناك دليل واضح على أى البنى الدلالية في نظم الاسترجاع يمكن أن تقدم أكثر الأدوات فعالية بالنسبة لمسئول البحث .
- (ب) يتبين مما توافر من أدلة حتى الآن ، أن بنى نظم الاسترجاع لاتعبر بشكل مناسب عن أنواع البنى الدلالية الكامنة في المعرفة العامة ، ولهذا فإنها تفتقر إلى الفعالية .
- (ج) كذلك يمكن القول ، وبنفس القدر من المصدقية أنه لابنى الذاكرة ، ولأساليب التعبير عن المعرفة في دراسات الذكاء الاصطناعي ، تضاهى حتى الآن تعقد كل من المعرفة الشخصية والمعرفة العامة .
- (د) يفقد نظام الاسترجاع المفرق في التعقد مبررات تطبيقه اقتصاديا . والمشكلة الآن هي الكشف عن الحد الأدنى المناسب للبناء الذى يمكن أن يساعد من يقوم بإجراء البحث .
- (هـ) تسجل نتائج اختبارات الاسترجاع المتوسطات الاجمالية للأداء ، ولكنه نظرا لتفرد كل مستفسر وتفرد كل استفسار ، فإن لب القضية هو معاملة كل بحث معاملة خاصة لتحقيق أفضل النتائج . ولتحقيق ذلك يحتاج نظام الاسترجاع لاكتساب فهم ( الجانِب المناسب من ) البنية المعرفية الشخصية للمستفسر .
- (و) يضاعف من صعوبة ذلك قصور إدراكنا لبنى المعرفة الشخصية وكيف يتم التعبير عن الرغبة في المعلومات في إطار هذه البنى .
- (ز) لايمكن ، لأسباب سبق شرحها في هذا الفصل ، تطويع البنى الدلالية لنظم الاسترجاع بما يتفق واحتياجات مختلف المستفسرين الراغبين في الافادة من هذه النظم . ولهذا فإن التركيز ينبغي أن يتجه نحو الحوار التفاعلى بين النظام والمستفيد ، وذلك لتحقيق المضاهاة الفعالة بين الرغبة في المعلومات والمعلومات المتاحة في النظام . وهذا هو موضوع اهتمامنا في الفصل التالى .

## الفصل السابع

### الوساطة وواجهات التعامل

يمكن التعبير عن البحث في نظام الاسترجاع ، رمزيا ، على النحو التالي :

$$K(R) \rightarrow Q \rightarrow D(Q) \rightarrow D(M) \rightarrow D(M) \rightarrow I \rightarrow K(R)$$


فرغبة المتلقى في المعلومات يتم التعبير عنها في شكل استفسار (Q) ، يتم منه وضع صيغة للاستفسار D(Q) . وتستعمل هذه الصيغة في البحث في مستودع وسميات الرسائل D(M) ، حيث يمكن انتقاء بعض الوسائط D(M) من هذا المستودع . ويمكن أن تكون هناك إعادة صياغة لوسيمه الاستفسار D(Q) ، وربما للاستفسار (Q) نفسه ، ومن ثم تكرار عملية البحث . ومن وسميات الرسائل D(M) التي يقع عليها الاختيار في النهاية هناك بعض المعلومات (I) التي تنطوي عليها بنية المعرفة الشخصية للمتلقى . وفي تكرار العمليات  $D(M) \rightarrow D(M) \rightarrow \Sigma D(M) \rightarrow D(M) \rightarrow Q$  ، وفي التلقي المرتد feedback من D(M) ، يتفاعل المتلقى مع نظام الاسترجاع .

ويمكن للنظام أن يكون سلبيا على طول الخط ( كما هو الحال مثلا إذا كان كشفا مطبوعا أو بطاقيا ) . ومن الممكن أن يقتصر دوره على انتقاء الرسالة D(M)  $\leftrightarrow \Sigma D(M) \leftrightarrow D(Q)$  كما هو الحال بالنسبة لمعظم نظم الاسترجاع الالكترونية . ويمكن « للنظام » ، أن يمتد ليشمل وسيطا بشريا ، يساعد المستفسر فعلا في توضيح الاستفسار وفي إعادة صياغة وسمية الاستفسار D(Q) . وأخيرا هناك إمكانية تقديم مثل هذه المساعدة الوسيطة بواسطة واجهة تعامل آلية machine interface . ويتم هذا الفصل بوظائف الوساطة وواجهات التعامل .

#### ٧ / ١ العملية المرجعية :

رأينا في الفصل السابق كيف أن المستفسر في الإعراب عن الرغبة في المعلومات قد لا يحدد إلا ذلك النوع من العناصر الموضوعية أو العلاقات أو كليهما معا ، التي يدرك أنها يمكن أن تكون مرشحة لسد الفجوة المعرفية . فاستفساره يتم التعبير عنه على أساس سياقه المعروف في بنية معرفية ما ، وهي البنية المعرفية الشخصية للمستفسر نفسه ، وكذلك على أساس إدراك المستفسر للمعرفة العامة التي يعتقد أنها مناسبة . فإذا كان إدراك المستفسر للمعرفة العامة موضوع الاهتمام محدوداً ، فإنه من الممكن للإعراب عن



الرغبة في المعلومات أن يأتي غير مكتمل . ومن هنا ، فإن الوظيفة الأولى للموسيط المرجعي أو واجهة التعامل هي استيضاح الاستفسار لمساعدة المستفسر في صياغة الاستفسار بحيث يأتي مطابقا قدر الإمكان لما يهتم في ذهنه من رغبة في المعلومات .

والمرحلة الثانية في العملية المرجعية هي صياغة وصيغة الاستفسار ، أي التعبير عن الاستفسار بشكل يمكن استعماله في البحث في نظام الاسترجاع . وكما رأينا في فصول سابقة ، فإن ذلك قد يتطلب الإحاطة بالمصطلحات المستعملة في النظام ( يمكن الحصول على المفاتيح الكشفية من قائمة مقننة بالمصطلحات ) ، وكذلك الإحاطة بالقواعد النظمية syntax المستخدمة للاستفسار ( كما هو الحال على سبيل المثال في العوامل البوليائية ) وكذلك الإلمام بالأوامر المستعملة في بدء تشغيل النظام ، والتنظيم الدلالي لمستودع الرسائل ، والذي رمزنا له في الفصل السابق بـ  $K(W)$  . وقد يكون المستفسر مفتقرا لكل هذه المعلومات ، وعلى الوسيط أو واجهة التعامل تقديمها له .

ثم تتم بعد ذلك مضاهاة وصيغة الاستفسار مقابل مستودع الرسائل . وهذه ليست بالضرورة عملية روتينية أو آلية بحتة ، إلا أننا سوف ننظر إليها هنا باعتبارها منفصلة عن الوظائف الوسيطة الأساسية . وعادة ماتسفر المضاهاة عن مجموعة من وسيات الرسائل المتقاة ، التي يمكن استعمالها لاستدعاء الرسائل نفسها من مستودع أولى . ويتم بعد ذلك تقييم المخرجات على أساس مدى ملاءمتها للرغبة في المعلومات .

ولا يمكن للتقييم ، في التحليل النهائي ، أن يتم إلا بواسطة « المستفيد النهائي » حيث ينبغي على المتلقي أن يحكم ما إذا كانت الرسائل التي تلقاها تقدم ( أو يمكن لها أن تقدم ) المعلومات المطلوبة لتلبية « رغبته » . إلا أنه من الممكن للموسيط أو واجهة التعامل إجراء نوع من التقييم الأولي ، فمن الممكن على سبيل المثال استبعاد الرسائل التي استرجعت عن طريق الخطأ البين ، وانتقاء الرسائل التي تطابق ، أكثر من غيرها ، الاستفسار ، بطرق لم يكن من الممكن التعبير عنها بشكل مناسب في صيغة وصيغة الاستفسار ، وترتيب المخرجات طبقا وفقا لصلاحيتها المحتملة .

وفي حالة ما إذا جاءت مخرجات البحث دون المستوى الذي يرضى المستفسر ( أو الوسيط ) فإن المرحلة التالية في العملية هي إعادة صياغة وصيغة الاستفسار ، وربما الاستفسار نفسه . والخطوة الأولى هنا هي معالجة صيغة الوسيمة الأولية للاستفسار ، كأن يتم على سبيل المثال إسقاط مصطلح واحد أو أكثر ، أو التخفيف من حدة القيود النظمية أو النحوية . أما الخطوة التالية فهي أبعد مدى ، ويمكن أن تنطوي على انتقاء مصطلحات أو مفاهيم جديدة من :

١ - ذهن المستفسر .

٢ - معرفة الوسيط .

٣ - البنية الدلالية المعتمدة في النظام .

٤ - أي تمثيل للمعرفة العامة ، كأحد المعالجم أو إحدى المؤ. رعات أو أى نص آخر .

ثم تتكرر عملية البحث بعد ذلك إلى أن يتم الحصول على مخرجات مرضية ( أو سلبية تماما ) .

ودور الوسيط أو واجهة التعامل هو استثمار المعرفة بما يكفل تحسن احتمالات استرجاع الرسائل التي تلبى رغبة المتلقي من المعلومات . وعلى ذلك فإنه من بين طرق النظر في هذه الوظيفة توضيح المعلومات

التي يحتاجها الوسيط ، وكيف يمكن تضمينها في واجهة تعامل آلية . إلا أن من بين الخصائص الأخرى للعملية المرجعية أنها حوار تفاعل بين الوسيط والمستفسر ، ونحن بحاجة للنظر في طبيعة ذلك الحوار وكيف يمكن أن يتم بواسطة واجهة تعامل آلية .

## ٧ / ٢ ما ينبغي أن يعرفه الوسيط :

سوف نتناول هذه القضية بإيجاز نظراً لأن كثيراً مما ناقشناه في الفصول السابقة يتصل بها . فالوسيط أو واجهة التعامل ينبغي أن « يعرف » ( أو يكون على اتصال مباشر ) بأمور مثل :

- ١ - الأوامر المستعملة في تشغيل نظام الاسترجاع .
- ٢ - أية مصطلحات مقبنة مستعملة في النظام ، وكيف ترتبط هذه المصطلحات بالمصطلحات غير المقبنة .
- ٣ - الأدوات النحوية المستعملة في صيغ وسيات الاستفسارات ، والتي تحكم ربط المصطلحات ببعضها البعض .
- ٤ - التنظيم الدلالي لمستودع الوثائق ، سواء كان هذا التنظيم في شكل علاقات مكنزية بين المصطلحات ، أو إحالات ، أو خطة تصنيف ، أو عناصر دلالية ، أو شبكات دلالية ، أو أى شكل آخر .
- ٥ - خصائص الرسائل المترجمة والتي يمكن أن تستعمل في التقييم المبدي للمخرجات ، كالشكل الأدبي ، والمستوى الفكري للرسالة ، والتاريخ ، وحجم الرسالة ، على سبيل المثال .
- ٦ - القواعد الخاصة بأنسب طرق تعديل وسيمة الاستفسار ( أى أنواع المصطلحات يمكن إسقاطها قبل غيرها ، على سبيل المثال ) .
- ٧ - التوجيهات التي يمكن بناء عليها الحكم على مدى صلاحية الاستفسار لنظام استرجاع معين ( فهل هو ، على سبيل المثال في إطار المجال الموضوعي ، وهل هو في غاية التفصيل أم في غاية التعميم ؟ )
- ٨ - التوجيهات الخاصة بتوسعة الاستفسار المناسب أو تعديله ، أى تلك التي تساعد في التباحث بشأن الاستفسار أو إعادة صياغته . أضف إلى ذلك أنه يتعين على الوسيط أو واجهة التعامل أن يكون قادراً على تكوين تصور ما للمعرفة الشخصية المناسبة للمستفسر ، حتى يكون قادراً على تحديد السياق الخاص بصياغة الاستفسار وتقييم المخرجات . وقد قدم دانييل (1986) Daniel مراجعة علمية لوضع مثل هذه النماذج المعرفية .

وأخيراً ، فإنه إذا كان على الوسيط أو واجهة التعامل مواصلة العمل على الارتفاع بمستوى أدائه لوظيفته ، فإنه ينبغي أن تكون لديه القدرة على التعلم ، وأن يضيف إلى ما يتاح له من معرفة .

ويحتاج الوسيط البشري للامام بكيفية إجراء حوار مع المستفسر ، وذلك للارتفاع ، قدر الامكان ، باحتياجات تقديم المساعدة المطلوبة . وينبغي أن يكون مثل هذا الإلام جزءاً في بناء « سلوك » واجهة التعامل الآلية . وسوف نقدم في الأقسام القليلة التالية ، من هذا الفصل ، بعض الدراسات الأساسية المتصلة بتوجيه الأسئلة لعملية إنسانية ، والحوار بين البشر ، كتمهيد للدراسات المخصصة حول المقابلة المرجعية reference interview . ونعتمد في هذا العرض ، وفي هذا الفصل ككل ، في الواقع ، على مراجعة علمية أعدها بلكن وفيكري ( 1985 ) Belkin and Vickary .

### ٧ / ٣ طبيعة الأسئلة :

يهدف الحوار بين المستنصر والوسيط إلى صياغة السؤال ، ويدور الحوار أساسا بتوجيه أى من المشاركين للأسئلة وتقديم الإجابات . وعلى هذه الأفعال الأولية نركز اهتمامنا أولا . وقد قدم سويجر (1985) Swigger حديثا ، مراجعة علمية لدراسة الأسئلة .

وعادة مايكون من الممكن التعرف على الأسئلة من شكلها المنطوق أو المكتوب ، ويقدم كيرسلي (1976) Kearsley تصنيفا لهذه الأشكال ( شكل ١ / ٧ ) . فهو يميز بين الأسئلة اللفظية والأسئلة غير اللفظية . ويمكن للأسئلة غير اللفظية أن تكون معلنة overt أو غير معلنة covert . والأسئلة المعلنة هي الإيحاءات ، وتعبيرات الوجه . . . . الخ . أما الأسئلة غير المعلنة فهي تلك التى تعمل فى داخلنا والتى نوجهها ونجيب عليها بأنفسنا . وتنقسم الأسئلة اللفظية إلى مباشرة وغير مباشرة . ويتم تمييز الأسئلة



شكل ١ / ٧ تصنيف أشكال الأسئلة

المباشرة فى الاتصال اللفظي بأنماط تنعيم معينة ، ومن الممكن تقسيمها إلى مجموعتين رئيسيتين ؛ الأسئلة المفتوحة والأسئلة المغلقة . وعادة ماتتميز الأسئلة المفتوحة بالتنعيم الهابط ، وتصاغ باستعمال تركيبات Wh (WHO ? WHY ? WHOM ? etc.) ومن ثم فإنها تسمى أيضا بأسئلة Wh . أما الأسئلة المغلقة فتتسم بالتنعيم المرتفع ، وتنقسم إلى فئتين فرعيتين ؛ أسئلة البدائل المحددة التى تشمل على البدائل التى يمكن قبولها فى الإجابة ( مثل : Do you want coffee, tea or hot chocolate ) ، وأسئلة نعم / لا التى تتطلب تأكيد أو إنكار مما يحاول السؤال التحقق منه . وتتفرع أسئلة نعم / لا إلى ثلاثة أفرع ؛ وهى أسئلة نعم / لا البسيطة ، والتى تصاغ بأحد الأفعال المساعدة ( مثل : Is that dog dead ? ) ، وأسئلة نعم / لا ذات التعبير المعاد tag ، والتى تشمل على أفعال مقلوبة فى نهاية السؤال ، ( مثل : That dog is dead, isn't it ? ) . والأسئلة الإخبارية المنغمة ، والتى تتسم بالتنعيم المرتفع ( مثل : The dog is dead ? ) .

ويمكن لهذا التصنيف لأشكال الأسئلة أن يكون مفيدا لأغراض التحليل الوصفى ، إلا أن التحليل البنوي البحث يتجاهل ما بين أنواع الأسئلة من اختلافات وظيفية جوهرية ، ويحتاج لأن يستكمل بتحليل لوظائف الأسئلة .

والهدف الوظيفي لأى سؤال هو انتزاع استجابة لفظية من المخاطب . إلا أنه من الممكن للأسئلة أن تقوم بما هو أكثر وأبعد من انتزاع الاستجابات اللفظية . ويشتمل شكل ٢ / ٧ على تصنيف لوظائف الأسئلة وضعه كيرسلي (1976) Kearsley . وبينما كانت ثبات أشكال الأسئلة التى سبق بيانها مستقلة

الواحدة منها عن الأخرى ، فإن الفئات التي نعرض لها فيها يلى ليست كذلك ؛ فمن الممكن للسؤال الواحد أن يكون له غرضان أو أكثر في نفس الوقت . وأسئلة الصدى echoic هي تلك الأسئلة التي تطلب تكرار منطوق معين ، أو التأكد من أن المنطوق قد فهم كما قصد ( مثل WHAT ? PARDON ? أو في بعض الأحيان إعادة صياغة السؤال الأصل ، بشكل يختلف عن التكرار الحرفي ) .

وتتخدم الأسئلة المعرفية epistemic أغراض الحصول على المعلومات ، وهي تنقسم إلى الأسئلة المرجعية referential والأسئلة التقويمية . وترمي الأسئلة المرجعية للحصول على معلومات سياقية حول المواقف ، والأحداث ، والوقائع ، والأغراض ، والعلاقات والخواص . أما الأسئلة التقويمية evaluative فإنها لاتتوجه للحصول على معلومات وإنما للتثبت من معرفة المخاطب للإجابة . وهي تستعمل في مختلف مواقف الاختيار ( الامتحانات والمقابلات والمناقشات ) ويمكن لجميع الأسئلة المعرفية استخدام أدوات الاستفهام التي تبدأ بـ Wh . ويشتمل جدول ٧ / ١ على جميع أدوات الاستفهام التي تبدأ بهذه الحرفين ، وحالات الأسئلة التي تبدأ بهذه الأدوات ، والتي جمعها كيرمل من Robinson and Rackotraw (1972) . ولا علاقة للسؤال التبريري expressive بمحتواه من المعلومات ؛ فالأنماط النحوية أو النظمية syntactic المختلفة ( وكذلك أنماطها التنغيمية ) تنقل بيانات تعبيرية مختلفة . وعادة ما يعبر الشكل الاستدراكي disjunctive من أسئلة نعم / لا عن نداء الصبر مثل : ' Are you coming or aren't you ' ( ? ) بينما يستعمل السؤال ' Aren't you coming ' صيغة النفي للفعل المساعد ، ويدل على الدهشة أو الإستتكار . ويعبر السؤال ' You are coming, aren't you ' بصيغة التعبير المعاد tag للفعل المساعد ، عن حالة الشك .



شكل ٧ / ٢ تصنيف أغراض الأسئلة

ولاعلاقة أيضا للأسئلة الخاصة بأغراض الضبط الاجتماعي بمحتواها من المعلومات ؛ فإدراك الرسالة meta message الخاصة بفتة « الانتباه » الفرعية هي « استمع إلى » أو « تدبر هذا » . أما الأسئلة ذات الطابع الاستطرازي verbosity فإنها لاتتوجه إلا لدواعي الكياسة ، أو للمحافظة على استمرار المناقشة . وتوجه هذه الأسئلة في المواقف التي قد لا يكون فيها المستجوب مهتما بالإجابة ، بل انه قد لا يستمع إليها . وهي يمكن أن تفيد في تجنب حالات الصمت المخرجة في المحادثة ، وفي المحافظة على التفاعل بين المتحدثين .

وترتبط الفئات الوظيفية ببعضها البعض ، وهناك بعض الأسئلة التي يقصد بها خدمة غرض واحد فقط ، وأسئلة أخرى تخدم غرضين أو أكثر . ويتوقف استخدام مختلف الأغراض على العديد من المتغيرات السياقية ( كعدد الأفراد المشاركين في الاتصال ، ودرجة الألفة أو المودة ، ومدى الإلحاح من جانب الأقران مثلا ) كما يتوقف أيضا على المتغيرات الخاصة بالأفراد ( كالسن ، والمستوى التعليمي ، والجنس ... الخ ) . وهناك علاقات بسيطة وأخرى مركبة بين الفئات الشكلية والفئات الوظيفية . وتغطي التصنيف ،

جداول ٧ / ١ حالات أسئلة Wh

Wh أشكال أسئلة	مثال	الإجابة
Who (Whom).	(١) تحديد شخص بعينه . (٢) تحديد دور .	Who is that? John The man
Where	(١) معرفة جغرافية / عامة (٢) موقع نسبي (٣) معرفة خاصة مشتركة	Where does he live? In Canada Two miles south Near your parents
When	(١) تاريخ موضوعي (٢) تواريخ نسبي (٣) عمر شخص (٤) معرفة خاصة مشتركة	When were you there? In 1975 Last year When I was 20 Before we met
How	(١) توقيص ( يمكن نسبي ) (٢) توقيص ( لا يمكن نسبي ) (٣) شرح إجراء (٤) تمييز	How are you? How many are there? How do you play this? How come I always lose?
Why	(١) تمييز الأسباب (٢) تزيك (٣) إعلام (٤) شرح	Why did you do that? Why doesn't it work? Why do you ask? Why did it happen?
What	(١) تحديد مدركات حسية أو نشاط أو تعريف	What kind is that? What do you mean? What is he doing?
Which	(١) تحديد مدركات حسية أو خواص	Which book do you want?
Whose	(١) تحديد ملكية .	Whose car is it?

اللتين تقسمان الأسئلة ، سواء على أساس الشكل أو على أساس الوظيفة ، دورهما بالنسبة لتنظيم واقتراح الدراسات التجريبية empirical المتعلقة بالأسئلة ، وربما تفيد أيضا في مناقشة العمليات التي تنطوي عليها الأسئلة .

٧ / ٤ الأسئلة والإجابات :

عمل كل من بلناب وستيل (1976) Bolnap and Steel على تجميع مجموعة من المفاهيم المقلية في توبيب الأسئلة وتقومها وربطها بالإجابات . والمهدف من تحليل السؤال هو إدراك معناه ، إلا أننا لازلنا بحاجة للتوصل إلى اتفاق بين نظام الاستفسار والمستفيد حول ما يعد إجابة عن السؤال ، بصرف النظر عن كيف ، أو ما إذا كان من الممكن تقديم أية إجابة .

وفكرة الإجابة المباشرة عن السؤال أساسية في التحليل المنطقي . والإجابة المباشرة عبارة عن نص لغوي يجيب عن السؤال إجابة كاملة ، وكاملة فقط . ويمكن للسؤال المباشر أن يكون صحيحا أو خاطئا . فالسؤال شيء مجرد ، أما الشكل الذي يصاغ به فهو استفسامي . ويتكون السؤال الأولي من جزئين ، للموضوع والطلب . ويقدم الموضوع مجموعة البدائل ، بينما يحدد الطلب كم من البدائل الصحيحة تتطلبها الإجابة ، وأي أنواع إدعاءات الاكتمال والتمييز يمكن تقديمها : وتسمى الأسئلة التي

تقدم موضوعاتها قائمة نهائية صريحة بالبدائل ، أسئلة ' ما إذا whether ' ، أما الأسئلة التي تقدم موضوعاتها مجموعة من البدائل التي يمكن أن تكون لانهاية فتسمى أسئلة ' which ' .

هذا ومن الممكن تحليل الطلب إلى ثلاثة عناصر . والعنصر الأول هو المواصفات الخاصة بالاختيار والحجم ، وهو أشبه بالمؤشر الكمي لعدد البدائل الصحيحة المطلوبة ؛ كأن تكون على سبيل المثال بدلا واحدا على الأقل ، أو جميع البدائل ، أو ٥ ٪ . الخ . والعنصر الثاني في الطلب هو مواصفات إدعاء الاكتسـال ، وهو يبين ما إذا كان موجه السؤال يريد للإجابة أن تتضمن إدعاءات تتعلق بدرجة الالتزام بمواصفات الاختيار والحجم . وأخيرا نجد مواصفات ادعاء التميز ، وهو ذلك العنصر من عناصر الطلب ، والذي يتطلب إجابة تتعلق بقضية ما إذا كانت البدائل متميزة فعلا أم متميزة إسـا فقط ، كما هو الحال مثلا بالنسبة لـ ٧ « في مقابل ٧١ » . وليس من الضروري أن تتضمن جميع أنواع الأسئلة كل عناصر الطلب .

ولا تطرح الأسئلة المتصلة بالاسترجاع للتخفف من عبء قلق عقل غير محدد المعالم ، قدر ما تطرح التماسا لقدر محدد من المعلومات . ومن الصعب بمكان التنبؤ مقدما بنوعية الإجابة التي يمكن أن ترضى السائل . كما أن السائل قد يعجز في بعض الأحيان عن معرفة ما يريد فعلـا ، إلا أنه بمجرد أن يتلقى الرد يمكن أن يجد ما إذا كانت الإجابة تلي احتياجاته أم لا . وربما أمكن حينئذ توجيه سؤال واضح .

وقد ركز الداروسون من أمثال بلناب على مايمكن تسميته بأسئلة الاستعلام المقتن أو الأسئلة المقتنة . ويدل المصطلح « مقتن » على الموقف الذي يكون فيه السائل على دراية فعلا بأبعاد مشكلته وكيف يعبر عنها بشكل فعال ؛ فهو على دراية بمجموعة البدائل الممكنة ، وهو على علم بأن أحد هذه البدائل صحيح ، إلا أنه لايعرف أي هذه البدائل . وهو يريد أن يعرف البديل الصحيح ، ويعتقد أنه سوف يكون في مقدور المجيب مساعدته . وهذا موقف مثالي ، وكما عبر عنه Harrah (1973) : « فالمرء يحتاج هنا فقط لتوجيه أسئلة مثل : هل يرغب ( يحتاج ) السائل دائما في الحصول على إجابة ؟ هل يعتقد السائل دائما أن المجيب سيساعده ؟ هل يتعين على السائل أيضا أن يعتقد أنه سوف يتلقى المساعدة إذا ، وإذا فقط ما وجه السؤال ؟ وهل يمكنه فقط اعتقاد هذه الأمور ، أم أنه يتعين عليه أن يعرفها ؟ هـلا يمكن « لدرجة معقولة من الثقة » أن تكفي ؟ » ومن الأفضل ، على ضوء هذه الشكوك ، النظر إلى فكرة السؤال المقتن باعتبارها تقريبية جدا .

## ٧ / ٥ : الأسئلة وحل المشكلات :

حاول كوشان (1975) Koochen استكشاف دور الأسئلة في عملية حل المشكلات . وهو يقسم هذه العملية إلى مرحلتين ؛ «صياغة المشكلة والبحث عن حل . وربما ينظر إلى هاتين المرحلتين باعتبارهما مناظرتين لاستيضاح استفسار البحث ، وصياغة هذا الاستفسار في شكل صيغة وسيمة بحث . وينظر كوشان للمرحلتين باعتبارهما تنطويان على نوعيات مختلفة من الأسئلة .

وتكتشف الأسئلة التي يوجهها من يقوم بحل المشكلة عن كيفية تصويره لبيئة أو ظروف المهمة لنفسه . فإذا كان غير مستريح نتيجة لافتقار تصويره للصلاحيـة أو الدقة ، فإنه سوف يميل لتوجيه الأسئلة « الاستكشافية » أو التي يتلمس بها طريقه . وبعد ذلك ، وفي أثناء حل المشكلة ، وعندما يصبح لديه تصور مناسب ودقيق ، فإنه يميل لتوجيه أسئلة محددة ، وأسئلة عامة ، إلا أنها دقيقة ومناسبة .

وفي مرحلة صياغة المشكلة هناك ثلاثة جوانب للتصور ، أو ثلاث سمات للسؤال تسترعى الاهتمام ، وهي الصلاحية والدقة والتخصيص . فالسؤال يعتبر مخصصا إذا أدى للحصول على معلومات حول إسم أحد المركبات الحسية ، بحيث لا يمكن تعميم مثل هذه المعلومات لتشمل أى إسم آخر ، أو أى عنصر في فئة أسماء المركبات الحسية ؛ فإذا أدى السؤال للحصول على معلومات حول إحدى فئات أسماء المركبات الحسية فإنه يعتبر سؤالاً غير مخصص أو سؤالاً عاما . ويعتبر السؤال صالحاً إذا كان يكشف عن معلومات تتعلق بالمشكلة في ظروفها التجريبية ، وإذا لم يكشف فإنه يعد غير صالح . وإذا كان من الممكن تحديد محمول السؤال بدقة ، فإنه يعد سؤالاً دقيقاً ، وإلا فإنه غامض أو مشوش .

وفي مرحلة صياغة المشكلة تكون الأولوية المطلقة للصلاحية *relevance* لا للدقة *precision* ؛ فمن الممكن للسؤال غير الصالح ، والمتسم بالدقة أو التخصيص في نفس الوقت ، أن يكشف عن معلومات أقل من تلك التي يمكن أن ينتزعها سؤال صالح إلا أنه غير محدد بدقة . ومن ناحية أخرى يحظى التحديد الدقيق بأولوية أكبر من تلك التي يحظى بها التخصيص *specificity* . ووفقا لهذه المعايير يعتبر السؤال المحدد بدقة ، والمتسم بالتخصيص في مرحلة صياغة المشكلة أفضل من وجهة نظر المعلومات: (من نوعية أفضل) من سؤال عام إلا أنه غير محدد بدقة . وإذا كان هناك سؤالان متساويان في دقة التحديد والتخصيص ، فإن السؤال الأكثر من غيره صلاحية بالنسبة للتصور الذي كونه المستفسر في ذهنه للمشكلة ، سوف يكون أكثر فائدة ، نظراً لأنه بدون تحقيق الصلاحية لا يمكن بحال لصياغة المشكلة بلوغ النجاح . وفي حالة وجود سؤالين كلاهما صالح ومخصص ، يكون أكثرهما دقة في التحديد هو الأفضل نوعاً ، نظراً لأن تفسير إجابته سوف يكون أقل غموضاً ، وأكثر تفرداً من ذلك التفسير الخاص بالسؤال المغفر إلى الدقة في التحديد . وفي حالة وجود سؤالين متساويين في الصلاحية ودقة التحديد ، إلا أنها يختلفان في درجة التخصيص ، فإن نوعية السؤال العام يمكن أن تكون أفضل نظراً لارتفاع احتمالات قدرته على الحد من التشكك .

وتختلف معايير نوعية الأسئلة في أثناء مرحلة حل المشكلة عن تلك التي عرضنا لها في الفقرة السابقة . ففي مرحلة صياغة المشكلة يكون الفاعل « القائم بالصياغة » مستغرقاً في محاولة الإخاطة بمهمته . وهو ينهى هذه المرحلة بمجرد أن تتكون لديه صورة واضحة للمهمة . وترتبط جميع المراحل اللاحقة لهذه المرحلة الأولى بمرحلة حل المشكلة . وتتوقف نوعية السؤال في حل المشكلة ، على الأسئلة الأخرى التي يوجهها الفاعل ، وكذلك على التصور الذي يستند إليه . ويقصد كوشان « بالتصور » تلك الصورة التي يكونها القائم على حل المشكلة لحدود الحلول الممكنة للمهمة التي صاغها . فإذا افترضنا أن تصوراً ما يترف بوجود س من الفروض الممكنة حول طبيعة أو نمط الحل النهائي ، وكان الفرض المقابل للحل السليم داخلاً في هذا التصور ، إذن فهو في حدود س ، وإذا لم يكن كذلك ، ويتوصل الفاعل في النهاية إلى الحل ، فإنه لابد وأن يكون قد حدث تحول إلى تصور آخر يشتمل على الفرض الصحيح .

وظيفة الأسئلة في مرحلة حل المشكلة هي الحد من عدد الفروض في التصور ، أو الكشف عن الحاجة إلى فروض لم يشملها التصور . ويمكن لسؤال معين أن يعجز عن استبعاد أية فروض من تصور معين ، أيا كانت الإجابة ، نظراً لأنه لا ينطبق على هذا التصور . والسؤال المثالي هو السؤال الذي يستبعد جميع الفروض فيما عدا فرض واحد فقط من المجموعة . فإذا حقق ذلك فإنه يمكن أن يكون سؤالاً مكتمل الأركان والمواصفات ، في مرحلة مبكرة في التسلسل ، إلا أننا لا نتحقق من اكتماله إلا في مرحلة لاحقة ،

وبعد أن يكون الفاعل قد وجه المزيد من الأسئلة التي تبين كيف أنه استبعد جميع الفروض فيها عدا فرض واحد فقط . والسؤال الذي يثير تناقضا ، كإجابة عليه سؤال جيد ، لأنه يستبعد أحد الفروض . وكذلك الحال بالنسبة للسؤال الذي يظهر عدم اكتمال التصور فهو جيد أيضا . ويمكن القول بإيجاز ، أن السؤال يعتبر سؤالا جيدا ، في مرحلة حل المشكلة بقدر ما يقترب من كونه أحد الأسئلة المثالية التي ذكرت توا .

## ٧ / ٦ الأسئلة في الاتصال :

غالبًا ما تستخدم الأسئلة في الحوار كوسيلة لتحقيق التحكم في التفاعل . ويرى مشلر (1975) Mischler أنه من الممكن لتوجيه الأسئلة في الاتصال أن يكون أحد أشكال ممارسة السلطة أو التحكم . والوحدة الاستجوابية الفعلية في نظره ليست مجرد السؤال والجواب ، وإنما السؤال والإجابة والتأكيد .

ويحدد مشلر معالم ثلاث طرق يمكن بها للسؤال العمل على ربط وحدات الحوار ببعضها البعض ، وبذلك يسفر عن نوع من الاتصال المعتمد في بدايته واستمراره على السؤال . وهذه الطرق هي : الربط التسلسلي chaining وفيه تمتد المحادثة عن طريق أسئلة متتابعة من جانب السائل الأول . أما الطريقة الثانية فهي العبور للجانب الآخر arching ، وفيها يشتمل منطوق الرد على سؤال ، وأخيرا التغطية embedding ، وفيها يكون هناك جوابان للسؤال الواحد . ويستخدم الربط التسلسلي من جانب موجه الأسئلة لتحقيق التحكم في الاتصال ، أما العبور للجانب الآخر فيستخدم لاستعادة التحكم عند تلقى السؤال ، في حين تدل التغطية على تكافؤ القدرات . ويمكن للربط التسلسلي وأنماطه المختلفة أن يكون دالا على توزيع الأدوار بين المتحدثين . وقد حصل مشلر ، الذي درس الاتصال بين الأطفال في المدارس الابتدائية ، على ما يؤكد استعمال المدرسين للربط التسلسلي والعبور للجانب الآخر لتحقيق السيطرة على التلاميذ ، واستعمال الأطفال هذه الأنماط لممارسة السيطرة على بعضهم البعض . ويرى مشلر أنه في أثناء عملية الاستجواب يحدد أحد المتحدثين الطريقة التي يواصل بها الآخر المحادثة ، وعلى ذلك ، فإنه يحدد علاقة كل منهما بالآخر ، من حيث القوة والسلطة .

ويؤكد مشلر أنه من الممكن للوظيفة الضابطة للاستجواب أن تضع معالمها نتيجة للتكافؤ المفترض بين التعبيرين « يسأل to ask » و « يستجوب to question » . فعلى الرغم من أنها غالبا ما يعتبران مترادفين ، فإنهما يختلفان في حدود معانيهما الإضافية . فوفقا لمعجم Webster's New International Dictionary (2nd ed.) فإن مترادفات 'ask' هي 'need, entreat, beseech, petition, implore' ، وكلها تدل على أن السائل في موقف تابع أو خاضع أمام المجيب . أما مترادفات 'question' فتشمل : 'challenge, demand, dispute, call into question, examine, charge, accuse, doubt' . ومن الواضح أن المستجوب هنا في موقف متحكم أو مسيطر في مواجهة المجيب . ويمكن لـ question أن يعنى « يسأل ask » أو « يستجوب question » .

والتفاعل بين المستفسر ومصدر المعلومات ( بشرا كان أو مجادا ) ليس مجرد تعامل تقني ، وإنما موقف اجتماعي ، يقوم فيه المستفسر لا بتقييم الرسائل التي يتلقاها من المصدر فحسب ، وإنما يقيم أيضا المصدر نفسه ، إلى أي حد يبدو خيرا وبمحيط بجوانب الموضوع ، وإلى أي حد يتمتع بالمصداقية والموضوعية وإمكان الاعتماد عليه .



وتأثر هذه الملاحظات ، في حالة المصدر البشري ، بمدى اتفاق الأفراد المشاركين في العملية ، في قيمهم ومعتقداتهم ، وخلفياتهم التعليمية ، واستعمالهم للغة . فضلا عن الوضع الاجتماعي . فمن الممكن لنوى الخصائص المتشابهة ، الاتصال فيما بينهم بشكل أيسر . وغالبا ما يقصد المستفسرون المصادر التي تفوقهم علما بقدر طفيف وليس بقدر كبير جدا ، وذلك للحد قدر الامكان من الاختلافات الفردية » ( Rogers and shoemaker, 1971 ) .

وقد قام هاراه (Harrah (1961, 1963, 1973 باستكشاف المواقف التي يرغب فيها الفرد في الحصول على معلومات ، والتعرف على المعاني ، وتقييم نوعية مصادر المعلومات . فالمستفسر يحكم على قيمة المصادر على أساس مدى اكتمال إجاباتها لأسئلته ، ومدى تقدم ورود الرسالة الحاسمة في تتابع الرسائل . و « يُعاقب » المستفسر ، في نموذج هاراه إذا كان بالسؤال الموجه خلل ما ، أى إذا طلب المصدر توضيحا له ، أو إذا قدم إجابة غير مجدية . وينبئ أن يكون كل من المستفسر والمجيب قادرين على الحكم على الإجابة التي تعتبر مكتملة وكافية بالنسبة لسؤال معين . ويتعين على المجيب أن يعرف كيف يجمع معا في كل متكامل ما يمكن للمستفسر أن يقبله كإجابة .

والنظام الإلكتروني للمعلومات عبارة عن تسجيل للمعلومات المتخصصة بشكل قابل للتداول بواسطة الآلات ، إلا أنه يخضع لنفس التقدير التقييمي من جانب المستفسر كما سبق أن بينا . وإذا كانت واجهة التعامل توجه أسئلة للمستفسر ( وبذلك « تعاقبه » ) فإن هذه الأسئلة ينبئ أن تبدو قابلة للفهم ، ومن الممكن الاعتداد عليها ، ولها مغزاها وتناسب ومستوى المستفسر .

## ٧ / ٧ الحوار التعاوني :

يتضح لنا من تحليل مشار أن هناك جانبا من الصراع في الحوار ، فكل مشارك يجاهد من أجل التحكم والسيطرة . إلا أننا ينبغي أن نضع في اعتبارنا أيضا عنصر التعاون ؛ فهناك في المقابلة المرصعة هدف مشترك ، وهو تحقيق البحث الناجح للإنتاج الفكري . وقد حاول جريس (Grice (1978 استكشاف بعض الخصائص التي تدعو الحاجة إليها في الحوار التعاوني الناجح . وهو يقترح « مبدأ تعاونياً » عاما : « احرص على أن تكون مشاركتك في المحادثة حسبا يتطلب الموقف ، وفي المرحلة التي ترد فيها ، ووفقا للهدف المتفق عليه أو اتجاه تبادل الحديث الذي تشارك فيه » . ثم يقترح بعد ذلك أربع مجموعات من المبادئ اللازمة للحوار التعاوني الفعال :

- ( ١ أ ) ضْمَن مساهمتك من المعلومات بقدر ما تتطلب الأغراض الحالية للحوار .
- ( ١ ب ) لا تحْمِل مساهمتك من المعلومات أكثر مما يتطلب الموقف .
- ( ٢ أ ) حاول أن تجعل مساهمتك صحيحة .
- ( ٢ ب ) لا تقل ما تعتقد أنه خطأ .
- ( ٢ ج ) لا تقل ما تقتدر إلى دليل مناسب على صحته .
- ( ٣ ) التزم بحدود ما يناسب السياق .
- ( ٤ أ ) تجنب الإبهام في التعبير .
- ( ٤ ب ) تجنب الغموض .

( ٤ جـ ) كن موجزًا ( تجنب الإسهاب ) .

( ٤ د ) كن منظمًا .

وكما يرى جرابيس ، فإنه يمكن للمشارك في المحادثة أن يعجز عن الالتزام بأحد المبادئ ، على أكثر من نحو ؛ فمن الممكن على سبيل المثال كسر إحدى القواعد بشكل هادئ ومستمر ( سعيًا لتقديم المعلومات الخاطئة ) ، أو الخروج عن القاعدة والبدء بالتعاون ، أو اختلاق مشادة ، أو الاستهانة بإحدى القواعد . ويقدم واردف Wardhaugh (1985) تمهيداً متمماً لمشكلات الحوار التعاوني .

## ٨ / ٧ صور الآخر :

استكشف هلناجل (1978) Hollnagel المدخل المعرفي للحوار التعاوني ، ويؤكد أنه لكي يكون هناك اتصال فعال فإنه لا بد وأن يكون لدى كل طرف من الأطراف صورة للآخر model of the other ، وهي صورة تكاد لا تتطابق على وجه اليقين مع تصور الآخر لنفسه . ومن بين وظائف الاتصال ، في تحليل هلناجل ، محاولة التأثير في الصورة التي يكونها المشارك الآخر عن شريكه ، وذلك بصراحة بهدف الارتفاع بمستوى فعالية الاتصال ( من وجهة نظر المرسل على الأقل ) . ويلخص هلناجل الشروط الضرورية للاتصال البشري على النحو التالي :

١ - لا بد من وجود لغة مشتركة أو نظام ترميز code مشترك بين المشاركين .

٢ - ينبغي أن يكون لدى المشاركين فهم مشترك للعناصر الرئيسية للبيئة .

٣ - ينبغي أن يكون لدى كل مشارك تصور لشريكه .

ثم يستطرد هلناجل في معالجة الشرط الثالث بشيء من التفصيل ، خاصة وأنه يتصل بفكرة المصدقية credibility والقصد أو الإصرار intention ؛ فمن الممكن للمصدقية أن تكون عاطفية affective أو معرفية cognitive ؛ أي قائمة على الثقة أو على المعرفة . وعلى الرغم من أهميتهما في اتصال البشر بالبشر ، فإن هلناجل يرى أن الأولى لا تصلح بالنسبة لاتصال الإنسان بالآلة ( وهو موضوع اهتمامه الأساسي ) ومن ثم فإنه يركز على وصف أمس التأكد من المصدقية المعرفية . ومن أهم وسائل بلوغ هذه الغاية أن يكون الشريك قادراً على شرح بنية ما يريد إيصاله ، وأن يشرح لماذا جاء على هذا النحو . ويبرهن هذا الشرح للشريك الآخر على أن المرسل على دراية بالموضوع . والوسيلة الأخرى لبلوغ الغاية هي إبراز التمكن من المعلومات التي يفترض أن تكون مشتركة بين المشاركين ، وعادة ما يتم هذا أيضاً بالشرح . ويسمى هلناجل هذا الضرب من الاتصال بالاتصال الثانوي ، وهو عبارة عن سلسلة من الأسئلة والأجوبة الرامية لزيادة المصدقية ، ومن ثم لتعزيز الاتصال الأولي ، أي نقل المعلومات . وينبغي الا يفتن عن البالد أن الاتصال الثانوي يتم بالتأثير في الصورة التي يكونها أحد المشاركين عن الآخر . وعلى ذلك ، وطالما كان الأمر كذلك ، فإن مثل هذه الصور تبلى ضرورة للاتصال الأولي الفعال .

كذلك يرى هلناجل أن إدراك كل طرف لأهداف الآخر ومقاصده ، مفيد في الحوارات التي ترمي لتحقيق هدف مشترك . وعلى ذلك ، فإن الوظيفة الأخرى للاتصال الثانوي هي التأكد ، في الصورة التي كونها أ عن ب ، من أهداف ب ومقاصده من المشاركة في الحوار . ويمكن لغياب مثل هذه الصورة أن يحول ، ويشكل خطير ، دون نجاح الحوار في النهاية في تحقيق الهدف منه . هذا ويرى هلناجل أنه من بين طرق تصوير الهدف أو المقصد ، الإحاطة باستراتيجية المستفيد في حل المشكلات .

وفى بحث لاحق ، موجه وبشكل أكثر تحليداً ، نحو تفاعل الانسان والحاسب الالىكترونى ، يرى هلناجل وودز (1983) Hollnagel and Woods أن المستفيد يحتاج ، من أجل التفاعل الناجح ، لأن يكون لديه تصور أساسى لنظام الاسترجاع ككل ، بالإضافة إلى تصور عقلى ، أى التصور الدخلى الحالى للمستفيد ، عن الحاسب الالىكترونى ، وما يحتاجه الحاسب الالىكترونى لكى يكون صورة للمستفيد . ووجهة نظرهما هنا ، هى أن التفاعل الناجح فى المهام المعقدة ، يتوقف إلى حد بعيد ، على المضاهاة الناجحة لتصور الحاسب الالىكترونى للمستفيد ، مقابل الخصائص المعرفية للمستفيد ، وكذلك على استعداد كل من الطرفين للاتفاق على تصور كل منهما للآخر .

## ٧ / ٩ المقابلة المرجعية :

من الواضح أن التفاعل بين المستفسر والوسيط حوار بين اثنين من البشر ، ويمكن أن يكون هناك فى إطار هذا الحوار تفاعل مع أحد مصادر المعلومات ، كأحد الاكتشافات أو أحد مראصد البيانات الالىكترونية مثلا . وللحوار هدف مشترك ، ولكى يكون فعالا فإنه ينبغى أن يكون تعاونيا . ويقدم نورمان (1979) Norman وراقية ( بيلوجرافية ) شارحة عن المقابلات المرجعية .

وقد سجل روبرت تيلور (1967) Robert Taylor أول وصف لسلوكيات البحث عن المعلومات ، يعتمد على الدراسة التحليلية ، لا على مجرد الانطباعات الشخصية . وهو يرى أن التباحث فى الأسئلة المرجعية مهمة من أعقد المهام فى الاتصال البشرى . « ففى هذه المهمة » يقول تيلور « يحاول شخص ما أن يصف لشخص آخر ، لا شيئا يعرفه وإنما شيئا لا يعرفه » . وقد حاول تيلور تصوير تنظيم عملية التباحث بين المستفيد من المكتبة والوسيط على النحو التالى :

- ١ - هناك أولا وقبل كل شيء ، حاجة شعورية أولا شعورية إلى معلومات لا وجود لها فى الخبرة التى يتذكرها المستفسر .
- ٢ - وهناك فى المستوى الثانى وصف عقلى شعورى لمنطقة غير محددة المعالم من الخبرة أو التردد . وربما يتحدث المستفسر ، فى هذه المرحلة ، إلى شخص آخر ليحدد بؤرة اهتمامه . وهو يأمل ويتوقع أن تؤدي محادثة أحد الزملاء إلى كشف بعض مظاهر غموض القضية .
- ٣ - يمكن ، فى المرحلة الثالثة ، للمستفسر أن يعبر عن سؤاله بشكل عقلانى متحفظ . فلهذه القدرة الآن على وصف منطقة الشك عنده بمصطلحات محددة ، وربما كان يفكر أولا يفكر فى إطار سياق أو حدود النظام الذى يريد أن يقتطف منه المعلومات .
- ٤ - وفى المرحلة الرابعة تعاد صياغة السؤال تحسبا لما يمكن أن يقدمه النظام . ويرى تيلور أنه من الممكن إعادة صياغة المراحل الأربعة لتكوين السؤال بحيث تتداخل فيما بينها على طول مدى السؤال :

- (Q1) الحاجة الكامنة visceral ؛ أى الحاجة الفعلية ولكن غير المعلنة ، إلى المعلومات .
- (Q2) الحاجة الشعورية ؛ الوصف الشعورى ، فى إطار العقل ، للحاجة .
- (Q3) الحاجة محددة الشكل formalized ؛ الصياغة الشكلية للحاجة ، ولكن فى داخل عقل المستفسر .
- (Q4) الحاجة المتفق عليها كحل وسط compromised ؛ أى السؤال كما يقدم لنظام المعلومات . حيث

يتم التعبير عن الحاجة إلى المعلومات في شكل استفسار يقدم للوسيط . وبسببها يتطور بالحاجة « المتفق عليها كحل وسط » نظراً لأنه من الممكن للاستفسار المقدم أن يتم تعديله بالتباحث المرجعي بين المستفسر والوسيط .

ويستمر الوسيط مهارته في البدء مع المستفسر من الحاجة المتفق عليها كحل وسط للعودة إلى الحاجة محددة الشكل ، وربطاً إلى الحاجة الشعورية ، وذلك لوضع استراتيجية بحث مناسبة . وهكذا ، بإدخال طلب الحصول على معلومات في قمع tunnelling ليمر عبر سلسلة من المرشحات ، يساعد الوسيط المستفسر في إدراك أبعاد حاجته إلى المعلومات . ويسجل تطور المرشحات كما يلي :

- ١ - تحديد الموضوع ؛
- ٢ - الهدف والدافع ؛
- ٣ - السمات الشخصية للمستفسر ؛
- ٤ - علاقة صيغة الاستفسار بتنظيم الملف ( أي علاقة الاستفسار بطريقة تنظيم المعلومات ) ؛
- ٥ - الإجابات المتوقعة أو التي يمكن قبولها .

ويمر طلب الحصول على معلومات عبر المرشحات التي سبق ذكرها ، ويتبقى الوسيط البيانات الهامة من كل مرشح من هذه المرشحات . ويساعد هذا الإجراء في إتمام البحث ، وفي التقديم النهائي للمعلومات .

#### ١٠ / ٧ مقابلات البحث على الخط المباشر :

عندما نتعرض لعملية التباحث ، في سياق البحث التفاعل على الخط المباشر ، فإننا لا نقصد عملية واحدة وإنما سلسلة من التفاعلات المركبة التي يمكن أن تتطوي على :

- ١ - ثنائي مكون من وسيط ومستفيد يتفاعل كل منهما مع الآخر .
- ٢ - يتجاوب الوسيط مع النظام الإلكتروني .
- ٣ - يستجيب الوسيط ، أو المستفيد وحده ، داخلياً ؛ أو
- ٤ - تتم الاستجابات جميعها داخل النظام الإلكتروني .

وبهذا فإن عملية التباحث ، بوجه عام ، تتطوى على كل من التفاعل بين الإنسان والإنسان ، وبين الإنسان والآلة ، ويتطوى هذا التفاعل على كثير من الأحداث ، وليس من الضروري أن تقع كل هذه الأحداث في جميع عمليات البحث . أضف إلى ذلك أنه لم يتضح بعد ، كيف ولما إذا كانت عملية التباحث في الاسترجاع على الخط المباشر ، تختلف فعلاً عن المقابلة المرجعية التقليدية ، كاملة التوثيق ، والتي تتم في البحث اليدوي عن المعلومات . كما أنه لم يتضح بعد ، أي العناصر تؤثر في رضاه المستفيد النهائي بالبحث ، ولا كيف يمكن عزل هذه العناصر وقياسها ، وربطها بالعناصر السابقة في عملية البحث (Auster, 1983) .

ويركز ميدو وكوشرين (Meadow and Cochran, 1981) على المقابلة الخاصة بالبحث على الخط المباشر ، على وجه التحديد ، وينظران إلى مقابلة ما قبل البحث باعتبارها عملية تتكون من خطوات معينة عادة ما يتم اتخاذها :

- ١ - استيضاح الحاجة إلى المعلومات وأهداف البحث ، والتباحث بشأنها . ففي هذه الخطوة يتم تحديد ما إذا كان الاستدعاء المرتفع ، أم التحقيق المرتفع ، أم استرجاع بعض المواد الصالحة المحددة ، هو الأهم بالنسبة للمستفيد .

- ٢ - التعرف على مرادف بيانات الخط المباشر المناسبة .
- ٣ - صياغة المنطق الأساسي للبحث وتخطيط استراتيجيات البحث .
- ٤ - تجميع مصطلحات البحث ، سواء من المكانز أو من النصوص المطلقة ، وتحديد تسلسلها .
- ٥ - اختيار شكل المخرجات ، ووضع مواصفات الشكل النهائي للنتائج المطبوع .
- ٦ - تحليل عناصر البحث كمدخلات لنظام الاسترجاع ؛ حيث ترتب مصطلحات البحث في وحدات موضوعية ، باستخدام وسائل كالبروتقارب الكلمات ، كما ترتب مجموعات المفاهيم وفقاً لأهميتها .
- ٧ - مراجعة نتائج البحث ، والنظر في الاستراتيجيات البديلة ، مع احتفال تكرار الخطوات من (١) إلى (٦) .
- ٨ - تقييم النتائج النهائية ، وتحديد مدى رضا المستفيد .

وفي دراستها لسلوكيات الوسطاء في مقابلات ما قبل إجراء عملية البحث ، تحلل كوشرين (1981) Cochrane المهام التي أشار الباحثون الآخرون إلى وجودها ، وتقدم التقسيم التالي :

- ١ - المهام الوصفية والتعليمية أو الإرشادية .
  - ٢ - مهام استيضاح الطلب .
  - ٣ - مهام التباحث في الطلب .
  - ٤ - مهام تجميع المصطلحات .
  - ٥ - مهام استراتيجية البحث .
  - ٦ - الأنشطة الأخرى ( كالأنشطة الإدارية مثلا ) .
- وفي دليل خاص بمقابلة ما قبل إجراء عملية البحث ، تقسم سومرفيل (1977) Somerville عناصر هذه المقابلة إلى أربع مجموعات ؛ وهي تلك العناصر المشتركة بالنسبة لجميع المقابلات ، والعناصر الإضافية في حالة ما إذا كان المستفيد لم يألّف البحث على الخط المباشر ، والعناصر التي تصاحب وجود المستفيد أمام المنفذ أثناء البحث ، والعناصر التي يمكن الاستغناء عنها بالنسبة للمستفيدين كثيرى التعامل مع الخدمة .

والعناصر المشتركة بالنسبة لجميع المقابلات هي :

- ١ - استثمار مهارات الاتصال بالأشخاص والتباحث معهم .
- ٢ - مناقشة الموضوع مع المستفيد .
- ٣ - تحديد ما إذا كان البحث الإلكتروني هو السبيل المناسب لإجابة السؤال .
- ٤ - التأكد من إلمام مسؤل البحث بأبعاد السؤال .
- ٥ - تحديد مدى شمول السؤال .
- ٦ - التحقق من حدود البحث .
- ٧ - اختيار مرادف البيانات والنظم .
- ٨ - التعرف على المصادر الإضافية .
- ٩ - التحقق من العناصر الرئيسية ووضع استراتيجية البحث .
- ١٠ - التحقق من المشكلات المحتملة .
- ١١ - تحديد الاستراتيجيات البديلة .

- ١٢- مناقشة مقتضيات الثقة .  
١٣- إجراء مراجعة ما بعد البحث .

## ١١ / ٧ إجراءات المقابلة :

ترى جيرالدين كنج (1972) Geraldine King أن المقابلة المرجعية تتكون من قطاعين زمنيين ؛ الأول يحاول فيه الوسيط حث المستفسر على مناقشة طلبه مناقشة مستفيضة ، أما القطاع الثاني فيوجه فيه الوسيط الأسئلة لربط الطلب بالمواد المتاحة في المكتبة ( أو في مراصد البيانات ) . وقد تبين لها أن الوسيط ، في المرحلة الأولى ، يوجه أسئلة مفتوحة النهاية لحث المستفيد على مناقشة حاجته إلى المعلومات ، ويتجنب الأسئلة المغلقة لحين المرحلة النهائية للمقابلة . وقد تبين لكنج أن للأسئلة « المفتوحة » في مقابل الأسئلة « المغلقة » ، وغير ذلك من علامات التشجيع من جانب الوسيط ؛ كملحظات الصمت ، والفواصل بين الأسئلة ، أهميتها الخاصة لنجاح التباحث .

وترى كنج أن الأسئلة المفتوحة ، هي تلك التي تبدأ بـ ? من who ، أو ? ماذا what ، أو ? أين where ، أو ? متى when ، أو ? كيف how ، وتشجع المستجيب على الإجابة باستفاضة . أما الأسئلة المغلقة فتبدأ بكلمات مثل ? is? , do? , can? , will ، وكلها بمعنى « هل » وتتطلب إجابات قصيرة . وتؤكد كنج حاجة الوسيط لأن يكونوا متمرسين في إجراء المقابلات ، كما ترى استعمال الأسئلة المفتوحة بكثافة ، وذلك لانتزاع إجابات أكثر اكتمالا .

وقد حاولت دراسة لينش (1983) Lynch للمقابلات المرجعية في المكتبات العامة تحليل ثنائي قضاي :

- ١ - ما مدى حرص أخصائي المراجع على إجراء مقابلات مع من يتقدم بأسئلة مرجعية من المستفيدين ؟
- ٢ - هل يختلف هذا المعدل تبعاً لنوعية الإجراءات التي تنطوي عليها المقابلة ؟
- ٣ - هل تتم المقابلات بشكل أكثر كثافة عندما يكون لدى المكتبي فسخة من الوقت ؟
- ٤ - عندما تتم المقابلة ، ما هي الفئات العريضة أو مستويات المعلومات التي يبحث عنها المكتبي ؟
- ٥ - ما مدى كثافة استعمال المكتبي للأسئلة المفتوحة والأسئلة المغلقة ؟
- ٦ - هل يستعمل أخصائي المراجع الأسئلة الثانوية ( عجسات سبر الأغوار ) التي يستعملها من يجرون المقابلات في مواقف أخرى ؟
- ٧ - كيف يكتشف المكتبي أن الاستفسار المقدم في البداية ليس هو الاستفسار الذي يريد المستفسر الإجابة عنه ؟
- ٨ - كم عدد الأسئلة التمهيدية التي يوجهها المكتبي للمستفيد في المقابلة ؟

وقد كشفت نتائج هذه الدراسة التي أجريت في أربع مكتبات عامة ، أعيناً على ٣٦٦ مقابلة مسجلة ، ٣٠٩ مقابلة مدونة ، أن الأسئلة المفتوحة ، أي تلك الأسئلة التي تكفل المرونة في إجابة المستفيد ، كانت لا تستعمل بكثرة في المقابلة ( ٨ ٪ ) من مجموع الأسئلة الموجهة ) ، في مقابل ذلك كانت الأسئلة المغلقة تمثل ٩٠ ٪ ، في حين كان هناك ٢ ٪ تمثل الأسئلة التي تنتمي إلى فئة وسط . أما الأسئلة الأولية ( وهي الأسئلة التي يقدم بها المكتبي بعض جوانب بحث المستفيد عن المعلومات ، والتي تسأل عن محتوى جديد بالنسبة للمقابلة ) فكانت نادرة الاستعمال في المقابلة ؛ فقد تضمن حوالي ٥٢ ٪ من المقابلات سؤالاً واحداً فقط ، بينما كانت نسبة ٣٧ ٪ من المقابلات الأخرى تتضمن سؤالين أو ثلاثة .

وميز مارلين هويت (1981) Marilyn White بين أربعة أبعاد للمقابلة المرجعية : التنظيم ، والترابط أو التماسك ، والسرعة أو الايقاع ، والطول . « والبعد خاصية نوعية للمقابلة ، ويتأثر بالقرارات التي يتم اتخاذها أثناء المقابلة » .

١/١١/٧ : التنظيم :

يتصل التنظيم بمحتوى المقابلة وكيفية ترتيبها . ويعبر التنظيم عن أهداف الوسيط من المقابلة ، حيث تُترجم الأهداف إلى مهام . ولكل مهمة متطلباتها من المعلومات ، كما تؤثر المتطلبات بدورها ، في التنظيم . ويمكن للوسيط أثناء المقابلة تغطية أى من هذه الموضوعات أو كلها مجتمعة :

١ - المشكلة التي أثارها السؤال الأصلي .

٢ - موضوع الطلب .

٣ - طبيعة الخلفية المزمع تقديمها ؛ أى متطلبات الاجابة .

٤ - القيود السياقية التي يمكن أن تؤثر في انتقاء المعلومات أو الإفادة منها ، كآخر موعد مثلا .

٥ - المتغيرات الشخصية التي تشكل قيودا طويلة المدى ، كالذكاء والاتجاه .

٦ - تاريخ ما قبل البحث ؛ أى ما قام به المستفيد فعلا للحصول على المعلومات .

وهناك طريقتان أساسيتان يمكن اتباعهما في العملية المرجعية ، ولكل من هاتين الطريقتين علاقتها بتنظيم المقابلة . أما الطريقة الأولى فهي الطريقة النسقية systematic ، والطريقة الثانية هي الطريقة الاعيانية heuristic لحل المشكلات . وفي الطريقة النسقية تمثل المقابلة مرحلة مكتملة بشكل معقول تسبق إجراء البحث . والمقابلة التي تسبق البحث على الخط المباشر ، دون حضور المستفيد أثناء إجراء البحث ، أحد أمثلة هذه الطريقة . ويقوم الوسيط ، في هذه الحالة بتغطية جميع الموضوعات المناسبة المحتملة ، بشكل منطقي أو نسقي ، وربما بتجميع معلومات أكثر مما هو ضروري فعلا ، وذلك تحسبا للقرارات التي يمكن أن يتخذها أثناء إجراء البحث فيها بعد ، في غياب المستفيد .

أما في الطريقة الاعيانية لحل المشكلات ، فإن المقابلة تكون مرتبطة ارتباطاً عضوياً بمرحلة البحث . وتجمع هذه الطريقة بين التفاعل الشخصي ، والنظر في المصادر على سبيل التجربة ، والتلقيح المرتد من المصادر ، وما إلى ذلك من مناقشة المستفيد ، وإجراء المزيد من البحث . . . إلخ ( وذلك في شكل دائرة مكتملة ) إلى أن يتم التوصل إلى حل مقبول . ويمكن للمقابلة في هذا الموقف أن تنقسم إلى أجزاء صغيرة نسبياً موزعة في ثنائيا عملية البحث . ومع وجود المستفيد في الموقع يمكن إصدار بعض الأحكام المرحلية على مدى الصلاحية ، وإدخال هذه الأحكام في نظام التباحث . ويمكن لهذه المعلومات الإضافية أن تعيد توجيه البحث نحو زاوية مختلفة ، وعادة ما يسفر ذلك عن نتائج أكثر نجاحاً .

٢ / ١١ / ٧ : الترابط :

يمكن للتنظيم في بعض المقابلات ، أن يكون واضحاً أمام المستفيد نظراً لأن له وجاهته المنطقية الظاهرة ، أو نظراً لأنه يطابق تصوره للطريقة المناسبة . ويمكن ، في حالات أخرى ، أن تكون المقابلة مفككة تماماً ، وتكتشف عن المشكلات التي يواجهها الوسيط في تحديد الأهداف ، وترجمة هذه الأهداف إلى مهام ، والتعريف على متطلبات تلك الأهداف من معلومات . كذلك يمكن أن يحدث في بعض

الأحيان ، أن تبدو المقابلة مفككة في نظر المستفيد ، بينما يمكن أن يكون لها فعلا نظام يطابق تصور الوسيط للطريقة المناسبة ، وبذلك يكون لها وجاهتها الفردية الداخلية . وما لم يكن المستفيد واثقا تمام الثقة في قدرة الوسيط على النجاح ، رغم المصاعب الظاهرة ، فإنه يمكن للمستفيد أن يبدأ في تقليص التعاون ، إذا لم يكن النظام واضحا ، نظراً لأنه لا يستطيع استيعاب ما يجري .

والمقابلة المفككة فعلا هي أخطر الحالات على الإطلاق ، ولا يمكن تجنب آثارها السلبية إلا بمعالجة للمشكلات المتصلة بالأهداف . ويمكن التغلب على سميات الموقف الثالث ( التفكك الظاهر) بالنظر في بُعد آخر من أبعاد المقابلة المرجعية ، وهو ترابطها . ويقصد بالترابط هنا تصور المستفيد للتنظيم ، ويتوقف هذا الترابط على التهاكس المنطقي والتكامل بين أجزاء المقابلة .

ويتصل تعاون المستفيد اتصالاً وثيقاً ببلامه بما يجري والموافقة عليه . ويمكن للمستفيد أن يلم بترتيب المقابلة وخطتها على وجه أفضل ، إذا ما أتاح له الوسيط فرصة الإحاطة بسياق كل سؤال على حدة ، أو تسلسل الأسئلة ، وبذلك يكفل له إمكانية إدراك ما بين أجزاء المقابلة من علاقات . وأهمية السياق بالنسبة للاحتياج معروفة تماماً من خلال البحث في علم النفس وعلم اللغة .

وترى هويات أن بإمكان الوسيط نقل خطته أو إطار تفكيره إلى المستفيد عن طريق الجمع بين أكثر من واحدة من الخيل التالية :

١ - وضع مخطط الإطار في وقت مبكر في المقابلة : « قل لي كيف تخطط للاستفادة من المعلومات ، وحينئذ يمكن تحديد أى مرادفات البيانات يمكن الاستفادة منها ، وأى المصطلحات الموضوعية يمكن أن تكون مناسبة » .

٢ - إصدار بيانات انتقالية للكشف عما بين الأسئلة من علاقات ، أو لوضع الأسئلة في حدود إطار أوسع : « أعتقد ، مما أخبرتني به ، أنني على دراية بالموضوع الذى تعمل فيه ، ولكن دعنى أوجه لك قليلا من الأسئلة حتى أحدد أنواع المواد التى يمكن مراجعتها » .

٣ - تلخيص المعلومات المتبادلة : « والآن ، دعنى أتأكد ماإذا كنت قد أدركت ما نحتاج إليه . فانت تريد النقد - والشكل المحدد له أهميته الآن - حول قصيدة شيل الغنائية ' To a skylark ' ، والذى ظهر خلال أكثر من خمسة وسبعين عاما بعد نشرها » .

ويمكن لأكثر الطرق فعالية أن تنطوي على الجمع بين طريقتين على الأقل ، على الرغم من أن ذلك لم يجرب بعد ، ويمكن أن يختلف تبعاً لاختلاف فئات المقابلات والمستوليين عن البحث والمستفيدين . وتحقق العبارات الموجزة التكامل بين مفردات المعلومات المتفرقة التى أمكن الحصول عليها بالأسئلة ، أو تم استنتاجها أثناء المقابلة . ويمكن لهذه العبارات الكشف عن التصورات الخاطئة أو التحقق من المعلومات المتقدمة .

وهكذا ، يدل الترابط والتهاكس على الإدراك ، وهو إدراك المستفيد لإدراك الوسيط ، مما يعنى أنه يتعين على هذا الأخير أن يعمل بوعى ، على أن يتأكد من أن ما أصبح واضحاً بالنسبة له قد أصبح واضحاً بالنسبة للمستفسر .



والبعد الآخر الذى يتأثر بالاجراءات أثناء المقابلة هو سرعتها أو إيقافها ، ويدل هذا البعد على سرعة وكفاءة توجيه الأسئلة والرد عليها . ويتحكم الوسيط بشكل مباشر فى سرعة المقابلة عن طريق :

- ١ - اختيار نوعية الأسئلة .
- ٢ - تحديد تتابع الأسئلة
- ٣ - تحديد المعلومات التى يمكن الاعتماد عليها كأساس للتفاعل المستمر .
- ٤ - تحديد طبيعة التلقيح المرتد أو طريقة تقديمه .
- ٥ - تحديد مدى الاستطرد الذى يمكن- تقبله ، أو الذى لاغنى عنه فى المقابلة .

ويتصل القرار الأول « نوعية الأسئلة » بالتمييز بين الأسئلة المفتوحة والأسئلة المغلقة ، أما التتابع فيقصد به ترتيب أنواع الأسئلة . وأمام الوسيط فى ترتيب تسلسل الأسئلة ثلاثة سبل يمكن أن يسلكها :

- ١ - التتابع المخروطى ، والذى ينتقل من الأسئلة المفتوحة العريضة إلى الأسئلة المغلقة المقيدة .
- ٢ - التتابع المخروطى المقلوب ، والذى ينتقل من الأسئلة المغلقة إلى الأسئلة المفتوحة .
- ٣ - التتابع النغفى أو الأنبوى ، الذى يستخدم سلسلة من نوعية واحدة من الأسئلة ، إما مفتوحة وإما مغلقة .

والتتابع المخروطى هو الأكثر فعالية بوجه عام ، فى حالة ما إذا كان المستفسر على دراية كافية بموضوعه أو مشكلته ، وبإمكانه التعبير عن نفسه بفعالية . وباستعمال أسئلة سب الأعماق ، أى أسئلة البحث عن نقاط محددة ، يمكن للوسيط التوسع فى أية معلومات حصل عليها عن طريق الأسئلة المفتوحة أو استيفاض هذه المعلومات . وينبع أسلوب المخروط المقلوب للمستفيد إمكانية التدرج فى المشاركة ، كما أنه غالبا مايكون أكثر فعالية فى حالة ما إذا كان المستفيد بحاجة إلى دافع ، أو عندما يكون عاجزا عن تقديم المعلومات المناسبة فى مرحلة مبكرة . أما التتابع الأنبوى أو النغفى فيحول دون تطوع المستفيد بتقديم المعلومات ، إلا أنه يمكن أن يفيد قرب انتهاء المقابلة ، عندما تتوثق علاقة الألفة بين الوسيط والمستفيد .

وعادة ما يتبادل المستفسر والوسيط التلقيح المرتد ؛ أحيانا فى شكل عبارات لفظية ، وفى أحيان أخرى عبر القنوات غير اللفظية فقط ، كالوقوفات الاستيفاضية ، والتقاء الأعين ، والإيماءات وتعبيرات الوجه .

ويمكن لدرجة المقابلة أن تتفاوت ؛ ففى النموذج العام للمقابلة المرجعية يحدد الوسيط سرعة متروية فى البداية ، مستخدما الأساليب التى سبق ذكرها ، حتى يجعل المستفيد يشعر بالراحة ، ولكى يحدد توقعات الأدوار . وبمجرد أن يستغرق الطرفان فى المشكلة وحلها ، يمكن للوسيط أن ينتقل إلى إيقاع أسرع ، وربما يتم ذلك بتوجيه أسئلة مغلقة . أما التلخيص النهائى فيهدفه السرعة ، ويتيح لكلا الطرفين فرصة تقييم النتائج وتعديله إذا دعت الضرورة ، قبل إجراء البحث .

لكل قرار يتخذه الوسيط أثناء المقابلة انعكاساته على استفاد الوقت ، ومن ثم أثره فى طول المقابلة . وتعتبر الحدود الزمنية الصارمة ، الحقيقية والظاهرية ، بمثابة قيود على سلوك كل من الطرفين . ويمكن

الوسيط ممارسة نوع من التحكم في الطول بتغيير أبعاد أخرى ، وخاصة التنظيم والسرعة . أما المروامة أو الحل الوسط في الترابط فمحذوف بالمخاطر .

وللحد من طول المقابلة يمكن للوسيط تعديل الأهداف ، من حيث مدى تركيزه عليها ، أو سبل تحقيقها ، أو تابع تعاملها معها . كما يمكنه أيضا قبول طلب المستفيد باعتباره تقديرا دقيقا للحاجة إلى المعلومات . ويتيح له هذا القرار فرصة تجنب مسئولية تحديد المشكلة ، وما يترتب على هذا التحديد من حاجة إلى استيضاح ، أو استطراد ، أو أساليب غير مباشرة ، وكلها مهام تستغد الوقت . كذلك يمكن للوسيط الاعتماد أكثر على ما يعتمل في ذهنه من معلومات دون مراجعتها مع المستفيد .

## ١٢/٧ خصائص التفاعل بين المستفسر والوسيط :

سبق لنا أن نظرنا فعلا في بعض الجوانب الدلالية « لما ينبغي أن يعرفه الوسيط » . ولنلخص هنا بعض السمات السلوكية .

لما لا شك فيه أن من شروط أى تفاعل أن يكون الوسيط قادرا على إدراك « مضمون sense » إن لم يكن حتى مقاصد referents كل ما ينطق به المستفسر . كما أنه من الضروري أيضا بالنسبة للوسيط أن يتبين النمط الشكل والهدف الوظيفي لأى سؤال يوجهه المستفسر ( Kearsley, 1976 ) :

ثانيا ، يتعين على الوسيط أن يكون قادرا على صياغة الأسئلة والاجابات ، وغيرها من العبارات المحملة بالمعلومات Informative ، والمستندة إلى دليل ، والمناسبة والواضحة ( Grice, 1978 ) . وينبغي أن يتوافر فيها يوجهه الوسيط من أسئلة السمات الضرورية من الصلاحية والدقة والتحديد ، وأن تتركز في النهاية على استبعاد جميع الصيغ المحتملة للاستفسار ، فيما عدا صيغة واحدة ( Kochen, 1974 ) . كما ينبغي استعمال الأسئلة المفتوحة والأسئلة المغلفة ، بما يناسب المقام ( King, 1972 ) . وعلى الوسيط أن يحرص طوال فترة التفاعل على تكوين صورة للمستفسر ( Hollnagel, 1978 ) .

والوسيط نفسه ليس مصدرا للمعلومات التي يبحث عنها المستفسر ( كما أن مستودع الاسترجاع ليس بالمصدر النهائي فعلا ) . ولهذا فإنه يتعين على الوسيط أن يظهر التمكن والمصادقية ، وخاصة بتقديم مبررات الأسئلة التي يوجهها ، والإجراءات التي يتخذها ( Hollnagel ) . وتساعد هذه الشروح المستفسر في إدراك مدى ترابط التفاعل ( White ) .

كذلك يتعين على الوسيط ، رغم أنه لا يسعى للهيمنة على المقابلة ( Miehler, 1975 ) ، أن يتأكد من أنها منظمة ، وتغطي جميع الخطوات اللازمة للبحث الناجح ( كما سجلها Meadow and Cochrane, 1978 أو Somerville, 1977 ) ، على سبيل المثال لا الحصر . وترتبط هذه الخاصية ، وكذلك سرعة المقابلة أيضا بإدراك الترابط ( White, 1981 ) . وينبغي المحافظة على طول المقابلة في الحدود التي تتفق وأهدافها ، واضعين في الاعتبار أن كل إجابة تطلب من المستفسر يمكن اعتبارها بمثابة « عقوبة » ( Harrah ) .

ويتضح لنا من النظر في النقاط التي عرضنا لها في هذا القسم ، وكذلك في القسم السابق حول ما ينبغي أن يعرفه الوسيط ، أن وظيفة الوسيط ليست بسيطة وإنما معقدة . واستيعاب هذه الوظيفة في واجهة تعامل آلية أمل دونه الكثير من الصعاب .

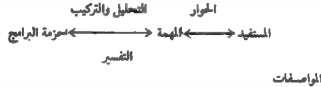
## ٧ / ١٣ واجهة التعامل الآلية للبحث على الخط المباشر :

يتضح لنا مما سبق من مناقشات أن واجهة التعامل الآلية ، لكي تضطلع بمهام الوسيط ، لابد وأن تتوفر لها عدة خصائص :

١ - أن يكون بإمكانها الحصول على معلومات متنوعة ؛ حول إجراءات نظام الاسترجاع الذي تتعامل معه ، وحول التنظيم الدلالي لمستودع الرسائل ، وحول محتوى الرسائل ، وحول الاستراتيجيات والحيل التي يستخدمها الوسطاء .

٢ - أن تكون لديها قدرات تجهيزية متطورة ؛ لكي تحلل مدخلات اللغة الطبيعية ، وتستخلص « المضمون » ، وأن تبحث للمستفسر بالإجابات والأسئلة والعبارات أو البيانات المناسبة ، ولكي تقدم الشروح أو التبريرات المقبولة لما تضطلع به من أنشطة ، ولكي تترجم استفسارات المستفيد إلى شكل قابل للبحث من جانب نظام الاسترجاع ، ولكي تحلل المخرجات .

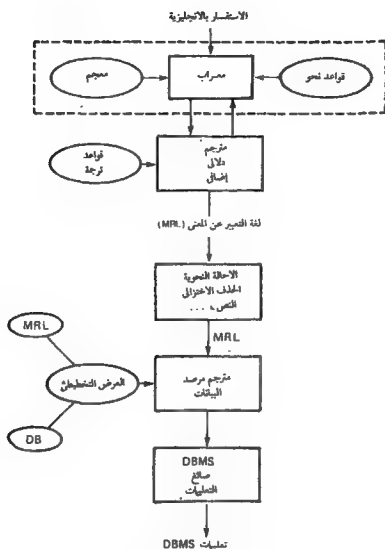
وتساعد هذه الخصائص في تقديم تصور لنوعية النظم الفطنة ( الخبيرة ) expert systems ، التي تحتل الآن بؤرة الاهتمام في دراسات الذكاء الاصطناعي ، كما تبين لأحد المؤلفين في بحث حديث (A. Vickery, 1984) . وقد ناقش بندي (Bundy (1985 بشكل عام « الواجهة الذكية intelligent front end » ، وهي واجهة تعامل مع مجموعة برامج الكترونية (نظام الاسترجاع) تتفاعل بحد مع المستفيد — user friendly ، وتكون مثل هذه الواجهة صورة لمشكلة المستفيد عن طريق حوار موجه لصالح المستفيد — user oriented ، ومن هذه الصورة تصوغ تعليقات ترميزية Coded مناسبة لتشغيل حزمة البرامج . وتشكل منظومة الواجهة الذكية على النحو التالي :



وتتطلب واجهة التعامل ثلاثة أنواع من الخبرات :

- ١ - التعبير عن المعلومات ؛ للتعبير عن صور أو نماذج كل من المستفيد والمهمة وحزمة البرامج .
- ٢ - حل المشكلات ؛ لوضع مواصفات المهمة ، وصياغة التعليقات الخاصة بحزمة البرامج ، وتفسير نتائجها .
- ٣ - فهم اللغة الطبيعية ؛ لاستخلاص مضمون مدخلات المستفيد . ويشير بندي Bundy إلى عدد من واجهات التعامل هذه ، والتي صممت لأنواع متعددة من حزم البرامج الالكترونية .

وقد وصف بيتس وبوبرو (Bates and Bobrow (1983 العمل الجاري لتصميم واجهة تعامل ، تتلقن الاستفسارات باللغة الطبيعية ، وترجمها إلى « لغة داخلية للتعبير عن المعنى » ، ثم تحول هذا التعبير إلى صيغة للاستفسار مناسبة للبحث في نظام بعينه لمراسد البيانات . وقد أشارا إلى تقديم العديد من المشروعات الأخرى من هذا النوع ، في مؤتمر التجهيز التطبيقي للغة الطبيعية Applied Natural Language Processing ، الذي عقد في كاليفورنيا (Santa Monica, California, (1983) . ويوضح شكل ٣/٧ بنية نظام بيتس وبوبرو . ويبين الشكل عندما من القضايا المعضلة في تصميم واجهات التعامل . وإذا كنا قد تناولنا التعبير عن المعلومات بإيجاز في فصل سابق ، فإننا سوف نقاش هنا الإعراب parsing بشكل عام .



شكل ٧ / ٣ آلية واجهة تعامل آلية

## ١٤ / ٧ الإعراب :

من الممكن العثور على مقدمات لمشكلة الإعراب ( استخلاص المضمون من اللغة الطبيعية ) في كتاب سالتون وماكجبل (1983) و في الكتب التي تهتم بالذكاء الاصطناعي ( مثل Winston, 1984 أو Rich, (1983) . وكما تؤكد كل هذه المقدمات ، فإنه لكي « يفهم » الحاسب الالكتروني عبارة أو سؤالاً باللغة الطبيعية ، فهذا كاملاً ، فإن ذلك يعد مهمة شاقة ، نظراً لتعدد ، وتنوع ما يصدر عن البشر من نصوص . ويصدق ذلك حتى وإن اقتصرنا المهمة على النصوص المكتوبة أو المسجلة بلوحة المفاتيح ، والتي تتجنب التعقيدات الإضافية الخاصة بالحديث .

ومن الممكن اختزال الإعراب إلى شكل بسيط من أشكال مضاهاة الأنماط ، حيث يمكن أن يكون هناك في متناول واجهة التعامل معجم مخزن للكلمات أو جذور الكلمات أو مجموعات الكلمات ، تضاهي

في مقابله المدخلات . وبذلك يقدم للعراب perser مضمون النص في شكل مجموعة من الكلمات أو الجذور أو مجموعات الكلمات أو الحروف ، والتي تم التحقق منها ، كأساس لمزيد من التجهيز بواسطة واجهة التعامل .

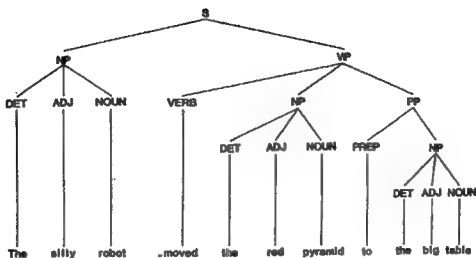
ويشتمل العراب الأكثر تطوراً من غيره على معجم للكلمات ، وأمام كل كلمة يسجل « الفئة التي تنتمي إليها part of speech » ونقشتها النظامية أو النحوية ( إسم ، نعت ، فعل ، حرف جر ... الخ ) ويرتبط بالمعجم نحو خاص ، وهو عبارة عن مجموعة من القواعد الخاصة بالبنية النحوية للغة . ويمكن لمجموعة بسيطة من القواعد أن تكون على هذا النحو :

- ١ -  $S \rightarrow NP VP - PPS$  : جملة مكونة من تعبير إسمية متبوعة بـ VP-PPS اللفظ معناها فيها بعد .
- ٢ -  $NP \rightarrow DET ADJS-NOUN$  : تعبير إسمية مكونة من محدد ( a, the, this, that ) متبوع اختياريًا بصفة واحدة أو أكثر ، يليها إسم .
- ٣ -  $VP-PPS$  : تعبير فعلية متبوعة اختياريًا بشبه جملة أو تعبير جر prepositional phrase واحدة أو أكثر .
- ٤ -  $VP \rightarrow VERB NP$  : تعبير فعلية مكونة من فعل ، متبوعة اختياريًا بتعبير إسمية .
- ٥ -  $PP \rightarrow PREP NP$  : شبه جملة ، مكونة من حرف جر متبوع بتعبير إسمية .

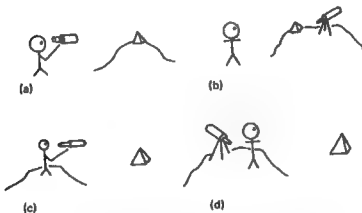
ومن بين طرق استعمال العراب لمثل هذه القواعد النحوية فحص نصوص المدخلات كلمة كلمة ، ومقابلة كل كلمة بالمعجم للتأكد من فئتها ، ثم تكوين « شجرة إعراب parse tree » تطول بقدر ما يتفق تنابع الكلمات مع القواعد النظامية أو النحوية ( وإذا لم يتفق هذا التنابع فإنه لا بد من الإشارة إلى عدم القدرة على الإعراب أو التحليل ) . فإذا أخذنا على سبيل المثال النص : "The silly robot moved the red pyramid to the big table" فإنه عند فحص كل كلمة والتحقق منها ، وقبلها باعتبارها « مطابقة للقاعدة » يتم وضعها في فئتها على النحو التالي :

The silly robot moved the red pyramid to the big table.  
 DET silly robot moved the red pyramid to the big table.  
 DET ADJ robot moved the red pyramid to the big table.  
 DET ADJ NOUN moved the red pyramid to the big table.  
 DET ADJS-NOUN moved the red pyramid to the big table.  
 NP moved the red pyramid to the big table.  
 NP VERB the red pyramid to the big table.  
 NP VERB DET red pyramid to the big table.  
 NP VERB DET ADJ pyramid to the big table.  
 NP VERB DET ADJ NOUN to the big table.  
 NP VERB DET ADJS-NOUN to the big table.  
 NP VERB NP to the big table.  
 NP VP to the big table.  
 NP VP-PPS to the big table.  
 NP VP-PPS PREP the big table.  
 NP VP-PPS PREP DET big table.  
 NP VP-PPS PREP DET ADJ table.  
 NP VP-PPS PREP DET ADJ NOUN.  
 NP VP-PPS:PREP DET ADJS-NOUN.  
 NP VP-PPS PREP NP.  
 NP VP-PPS PP.  
 NP VP-PPS.  
 S.

ويوضح شكل ٧ / ٤ « شجرة إعراب » مبسطة .



شكل ٧ / ٤ شجرة إعراب



شكل ٧ / ٥ بعض معاني ( رأى الرجل الهرم على التل بالنظار )

The man saw the pyramid on the hill with the telescope.

وبنية الجملة الانجليزية التي تم التعبير عنها بهذا النحو بسيطة نسبياً ، فهي أبسط من أن تحيط بتنوع الظروف الواقعية . وتستخدم نظم التحليل النحوي الأكثر تطوراً المزيد من القواعد والقيود . وينبغي لهذه النظم أن تكون قادرة على معالجة التحولات ، كما هو الحال مثلاً في نص مثل :

Has the silly robot moved the red pyramid?

كما تتعرف على الجمل والازمنة ، وتعالج الظروف ، وأدوات الوصل أو العطف ( و ، أو ) وصيغ النفي . كما أنها ينبغي أن تكون قادرة على التعامل مع المواقف التي يمكن فيها للكلمة الواردة في النص أن تنتمي لأكثر من فئة واحدة ( والاسم المستعمل في مقام الصفة حالة خاصة من هذا القبيل ) . كذلك ينبغي أن تربط أشباه الجمل أو تعبيرات الجمل ربطاً صحيحاً ؛ فأي من رسومات شكل ٧ / ٥ يعد تفسيراً لـ ؟ The man saw the pyramid on the hill with the telescope ؟ .

ولا زالت هناك تعقيدات أخرى مبينة في أحد الإطارات في شكل ٧ / ٣ ؛ فالأشعار النحوية ضائرت تعود

على أسماء سبق أن وردت في النص ، مثل "these" في :

"Some papers on information science are in Russian, and I want these."

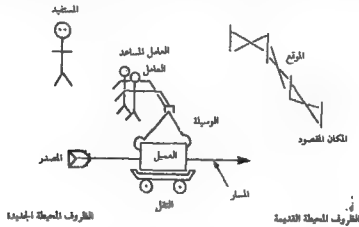
أما الحذف الاختزالي فيقصد به الجمل غير الكاملة التي تفترض سبق ورود المعلومات ، مثل :

"I want all the Russian papers on information science. Also the Swedish."

ولا تحاول نظم التحليل النحوي تحديد الأدوار الدلالية للكلمات الواردة في النص ، أى تصنيف "pyramid" كمفعول رئيسي للجمل ، و "the man" كفاعل للحدث "saw" ، و "hill" كموقع ، و "telescope" ( في شكل ٥ / ٧ أ ) أو ( جـ ) كوسيلة . وإنما تهدف قواعد الإعراب الدلالية لتحديد الأدوار الرئيسية ، وبعضها يعتمد على نتائج الإعراب النحوي ، والبعض الآخر ينطلق مباشرة من مدخلات النصوص ، مستخدماً المعلومات المتعلقة بمواقع الكلمات في الجمل بالإضافة إلى بعض المعايير الأخرى .

وينبغي لنحو الإعراب الدلالي أن يحدد بادئ ذي بدء مجموعة الفئات الدلالية التي يمكن استعمالها لتحديد الأدوار الرئيسية . ويوضح شكل ٦ / ٧ إحدى المجموعات المحتملة . ويتم ربط المجموعة التي يقع عليها الاختيار بالمجال الموضوعي للنصوص المزمع إعرابها أو تحليلها ، وإن كان هناك من بين المهتمين بالقضية من يعمل على وضع مجموعة من الفئات « الأولية » التي يمكن استعمالها في جميع المجالات . ونلاحظ هنا أوجه ارتباط واضحة بمناقشتنا للفئات في الفصل السابق .

وغالباً ما تعتمد نظم الإعراب الدلالي على الأفعال في دور الأحداث . فمن الممكن في معجم النظام إضافة حاشية إلى كل فعل من الأفعال تبين الفئات الدلالية التي يمكن أن يرتبط بها . فالفعل "see" على



شكل ٦ / ٧ بعض الأدوار الرئيسية

سبيل المثال ، يمكن أن يرتبط بالمفعول به الرئيسي ( الشيء المرئي ) ، وبالعامل الذي يرى ، وبالأداة أو الوسيلة ، وبالزمن ، وبالموقع ، ومن الممكن بيان الموقع النسبي للطبيعي للكلمات الخاصة بهذه الفئات في الجملة . هذا بالإضافة إلى أن حروف الجر غالباً ما تكون مؤشرات للدور الخاص بالتعبيرة الإسمية التي تليها ، وهكذا فإن :

"from" يعنى المصدر .

"to" يعنى المكان المقصود أو نقطة النهاية .

"by" يعنى العامل أو النقل أو المكان أو الموقع .

"with" يعنى العامل المشترك أو الأداة .

"for" يعنى المستفيد أو المدى الزمنى .

هذا ومن الممكن تذييل الأسماء نفسها فى المعجم بما يدل على أدوارها المحتملة ؛ فالاسم "man" على سبيل المثال لا يمكن عادة أن يكون نقلاً أو موقعا أو أداة ، أو ظرفا محيطية . وباستخدام كل هذه المؤشرات والقيد ، يحدد نظام الإعراب الدلالى دور كل كلمة فى الجملة . ويمكن لمثل هذه المعلومات أن تكون أنفع بكثير جدا لما يلى ذلك من تجهيز للاسترجاع ، من نتائج الإعراب النحوى البحث .

وينبغى أن نسجل هنا أن ردود النظام على المستفيد نادرا ما تحتاج إلى مثل هذا التكلفة ؛ فهى عادة ما تصاغ من نصروس محفوظة Canned text ، أو « ملقنات prompts » وهى هياكل جمل مختزنة فى النظام تندرج فيها الكلمات المناسبة للرد ( وهى كلمات إما أنها قد سبق انتزاعها من المستفيد ، أو ناتجة عن الأنشطة التجريبية للنظام ) .

## ١٥ / ٧ النظم الفطنة ( الخبيرة ) بوجه عام :

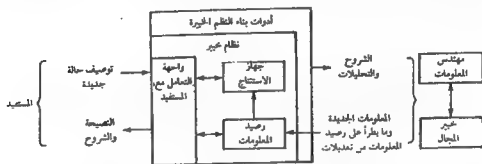
واجبة التعامل الذكية أحد تطبيقات الذكاء الاصطناعى ، وه النظام الفطن ( الخبير ) expert system ، هو النظام الذى يتضمن المعلومات والمهارات التى توجد فى أوساط الخبراء ، والذى يستخدم هذه المعلومات فى مساعدة المستفيد الأقل خبرة . وقد كتب هارمون وكنج (1985) Harmon and King مقدمة مفيدة للمجال ، كما نشر بوشنان وشورتلايف (1984) Buchanan and Shortliffe عرضاً تاريخياً مفصلاً وكاشفا . أما مستقبل النظم الفطنة ( الخبيرة ) فى الاسترجاع فقد حظى بمراجعة علمية أعدها كيهو Kehoe (1985) .

الفترة	المشكلة موضوع الاهتمام
التفسير	استنتاج مواصفات الموقف من المعطيات الواردة من أجهزة الاستشعار .
التنبؤ	استنتاج العواقب المحتملة لمواقف معينة .
التشخيص	استنتاج لوجه القصور فى النظام من الملاحظات .
التصميم	تحديد هياكل أشياء فى ظل قيود معينة .
التخطيط	تصميم الأنشطة أو الأحداث .
المراقبة	مقارنة الملاحظات بقدرة الحطة على الاتجاز .
تصويب الأخطاء	توصيف سبل علاج القصور .
الإصلاح	تنفيذ خطة تطبيق العلاج المحدد .
التوجيه	تشخيص وتصويب وإصلاح سلوك الطالب .
التحكم	التنبؤ بسلوكيات النظام وتفسيرها وإصلاحها وبرايقتها .

شكل ٧ / ٧ المهام التى تقوم بها النظم الفطنة ( الخبيرة )



من الممكن تصور قيام النظم الفطنة (الخبرة) بانجاز أى من المهام المبينة في شكل ٧/٧ (Hayes 1983). وأكثر أشكال النظم الفطنة أو الخبرة شيوعاً حتى الآن ، هو ذلك النظام الذى يتم تزويده بالمعلومات حول موقف راهن ، ليقوم بإعداد تشخيص أو تفسير لذلك الموقف ، ويسدى النصيحة المتعلقة بالتصرف المناسب المحتمل . ويمكننا النظر إلى واجهة الاسترجاع الذكية من زاوية مماثلة ؛ فهي تتلقى بيانات عن رغبة المستفسر من المعلومات ، وترجم هذه البيانات في شكل صيغة للاستفسار صالحة للبحث في نظام الاسترجاع ، ثم تقدم للمستفسر إجابة يمكن أن تلى رغبته . ومن السيات الهامة لكل نظم الخبرة هذه أنها لا تعمل « اعتماداً على خوارزمية algorithmically » بحيث تقدم مخروجات مؤكدة مطردة ، وإنما تعمل « إيعازياً heuristically » معتمدة على أحكام مسجلة ترميزياً encoded لتقديم الإجابات التى يمكن أن تكون مناسبة أو غير مناسبة .



شكل ٧ / ٨ النمط العام للنظام الفطن

ويوضح شكل ٨/٧ النمط العام للنظام الفطن الذى يسدى النصيحة ، حيث يقدم الخبراء المتخصصون في المجال الموضوعي ، بمساعدة « مهندس المعلومات » (مصمم النظام) المعلومات اللازمة لبناء رصيد المعلومات . وبمجرد أن يبدأ تشغيل نموذج النظام يحظى هؤلاء بالمساعدة في مهمة تجميع المعلومات هذه من التلقين المرتد من النظام . ويتفاعل المستخدمون مع النظام عن طريق واجهة تعامل لغوية ، أما رصيد المعلومات فتتم معالجته استجابة لاستفسارات المستخدمين بواسطة « جهاز الاستنتاج » . ويخرج النظام الفطن النصيحة وتبريرات تصرفاته فضلاً عن النتائج العامة أو الخلاصة . وبالنسبة « لواجهة » الاسترجاع ، فإننا ينبغي أن نتصور جهاز الاستنتاج وهو يحول صيغة الاستفسار إلى نظام للاسترجاع ويتلقى نتائج البحث ثانية .

أما رصيد المعلومات فإنه يتوقف بالطبع ، كلية على المجال الموضوعي ؛ فهو يتضمن الخبرات الخاصة بمجال موضوعي معين .

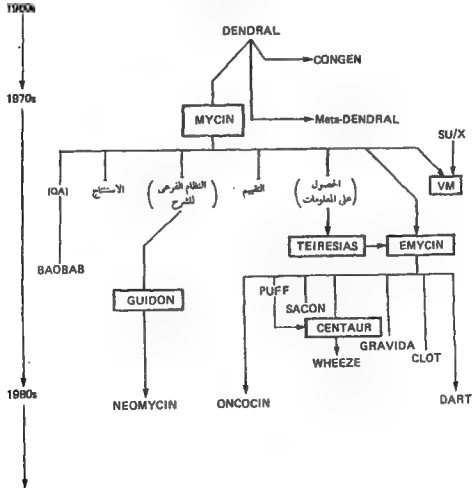
ويمكن من حيث المبدأ لجهاز الاستنتاج ( البرنامج الذى يعالج رصيد المعلومات ) أن يكون مستقلاً عن المعلومات المحددة التى يتم تداولها ، إلا أنه لا يمكن لبرنامج بعينه أن يستعمل إلا في المجالات التى تتفق فيها البنية العامة للمعلومات مع تلك التى صُمم الجهاز من أجلها من البداية . وهى هياكل النظم الفطنة expert system shells ، المتاحة تجارياً عبارة عن أجهزة استنتاج تحتاج حدودها التخصصية لأن تعين بعناية .

وتهتم البرامج الأساسية للنظم الفطنة بالاستنتاج ، أى يربط بيانات المدخلات برصيد المعلومات ، ثم تفسيرها واستخلاص النتائج وتقديم التوصيات . أما البرامج الإضافية فتعنى بما يلى :

- ١ - واجهة التعامل اللغوية .
- ٢ - تقديم الايضاحات والتبريرات .
- ٣ - الحصول على المعلومات الجديدة لتنمية رصيد المعلومات .
- ٤ - كذلك يمكن أن يكون هناك برنامج توجيهي للتعريف بالأسس التي يقوم عليها الاستنتاج ، أى يث بعض الخبرات ، فضلا عن إهداء النصح . وإلقاء الضوء على طبيعة النظم الفطنة تقدم عرضا تاريخيا موجزا لما يمكن أن يعتبر « جد » هذه النظم جميعا .

#### ١٦ / ٧ قصة مايسين :

بدأ العمل في مايسين MYCIN وما يتصل به من برامج الكترونية في مطلع السبعينيات ، كنظام الكتروني تضاعل يمد الأطباء بالنصيحة في اختيار العقاقير المناسبة لعلاج المرضى المصابين بأمراض معدية . فضلا عن برنامج المشورة الرئيسي ( مايسين نفسه ) يتيح البرنامج تيرسياس TEIRESIAS إمكانات التبرير والحصول على المعلومات ، أما بالوياب BAOBAB فهو واجهة تعامل لغوية تم تصميمها مؤخرا . أما جايدون GUIDON فبرنامج توجيهي خاص بالطلبة ( وقد أدخل عليه المزيد من التطوير ليصبح نيومايسين



شكل ٩ / ٧ البرامج المتصلة بـ مايسين

NEOMYCIN ) ، أما إيميسين IMYCIN فهو « هيكل » لنظام فطن تطور عنه عدد من النظم التشخيصية الطبية الأخرى ( انظر شكل ٩/٧ المقتبس من Buchanan and Shortliffe ) .

ويتناول مايسين ثلاثة أنواع رئيسية من الوحدات ، والمسماة « بالسياقات » ، وهى الأشخاص ( أو المرضى ) ومزارع الأنسجة الحية CULTURES ، والكائنات الحية ORGANISMS ، والعقاقير DRUGS . فالأنسجة تؤخذ من المرضى ( من الحنجرة مثلاً أو الدم . . . الخ ) أما الكائنات الحية فتوجد فى الأنسجة ، بينما تؤثر العقاقير فى الكائنات الحية . ويتم اختزان المعلومات المتخصصة حول العلاقات المتبادلة بين هذه الوحدات ، فى شكل حوالى ٥٠٠ قاعدة انتاج « أوضحنا إحداها فعلاً فى صفحة ١٧٨ .

ومن الملامح المميزة لمايسين أن كل حكم فطن يصدر مذيلاً « بمعامل ثقة » يتراوح بين ١- و ٢٠+ . وهو يعبر عما يوليه الفطن من ثقة فى عبارته البادئة بـ إذن THEN . ولما كانت القواعد تتجمع معا لاستخلاص نتائج عامة ، فإن معاملات الثقة الخاصة بها تدمج معارياً لحساب إجمالى الثقة ، وبذلك تدلّل النتائج النهائية للبرنامج بهذه الطريقة أيضاً .

ويرتبط بكل نوع من السياقات مجموعة من « المحددات الرئيسية » ، وهى عبارة عن خواص مميزة لا بد من الحصول على دليل عليها ، سواء من المستفيد نفسه أو بالاستنتاج من البيانات . ومن أمثلة هذه المحددات :

- المرضى : السن ، الجنس ، الحساسيات .
- مزارع الأنسجة : الموقع ، البيانات ، طريقة التجميع .
- الكائنات الحية : الهوية ، اللون ، الشكل ، قابلية الأكسوجين ، المدخل .
- العقاقير : فترة الاستعمال .

وبالإضافة إلى قواعد الانتاج ، يشتمل مايسين على معلومات فى شكل قوائم أوجدانول مثل :

- ١ - قائمة بجميع الكائنات الحية المعروفة لمايسين ، بها خصائص اكتساب اللون ، والشكل وقابلية الأكسوجين ، لكل كائن على حدة .
- ٢ - قائمة بمختلف أجزاء الجسم ، والكائنات التى توجد عادة فى كل جزء .
- ٣ - قائمة بالعقاقير ، مع حساسيات كل عقار لمختلف الكائنات الحية .

ويجمع مايسين المعلومات من المستفيدين بواسطة حوار تفاعلى ( الملحق الرابع ) . وعند تجميع أو استنتاج البيانات عن المريض ومرضه ، يتم بناء ثلاث منظومات :

- ١ - جدول بيانات المريض ، مثل :

(القيمة)	(المحدد)	(الوحدة)
ذكر ١,٠	الجنس	المريض- ١
المدم ١,٠	الموقع	مزرعة الأنسجة- ١
KLEBSIELLA 0.6	الهوية	الكائن الحي- ١
HAFNIA 0.4		
البنسلين ١,٠	الحساسية	المريض- ١
الأميسلين ٠,٥		



فطن للاضطلاع بوظيفتي واجهة التعامل والبحث في نفس الوقت (Vickery et al. 1986, 1987) . ويعمل هذا النظام على جاسب الكتروني متناهي الصغر يستخدم الأقراص الصلدة hard disc في الاختزان ، وقد قصد به الاستخدام من جانب المستخدمين في قسم الارشاد والمراجع بالمكتبة العامة . ويقتصر النموذج الأولي للنظام على المجال الموضوعي للبيئة .

ويقوم المستخدم بإدخال الاستفسار بواسطة لوحة المفاتيح ، ويقدر النظام ما إذا كان الاستفسار مناسباً للتحويل إلى وسيلة استفسار ( صيغة بحث ) أم لا . فإذا لم يكن الاستفسار مناسباً فإن النظام يجري حواراً مع المستخدم لصياغة استفسار مناسب . ثم يتحول الاستفسار تلقائياً إلى صيغة بوليئية تستخدم للبحث في مرصد بيانات المصادر المرجعية ( الكتب المرجعية والمؤسسات التي يمكن إحالة المستفسر إليها ) . ويمكن أن يل التقييم الداخلي للمخرجات تعديل تلقائي لصيغة البحث ، لإجراء بحث آخر . وإذا لم يتم التحقق من أية مصادر مرجعية مناسبة يتم إجراء حوار آخر مع المستخدم ، وذلك لإعادة صياغة الاستفسار وإعادة إجراء البحث من جديد . ويشتمل شكل ١٢/٧ على المخطط العام للنظام .

وتجدر واجهة التعامل الحوار مع المستخدم . ولا يستخدم أى مرعاب parser في النموذج الأولي لنظام PLEXUS ؛ فنصوص المدخلات تنقى بواسطة قائمة استبعاد . ، ثم تجرد الكلمات المتبقية وترد إلى جذورها وتضاهى مقابل المعجم .

ويحدد لكل جلد في المعجم فئة دلالية كذلك الواردة فيما يلي :

شيء قائم بذاته ( مثل النبات ، والتربة ، والحشرة ، والحيوان )  
جزء من شيء ( مثل الزهرة ، والبذرة ، وسطح التربة )  
عملية تجري على شيء ( مثل التشذيب ، والحفر ، والتنقية )  
وسيلة تنفيذ العملية ( مثل القص ، والتجريف ، والرش )  
خاصة شيء ( مثل القزم ، الكاسن ، والرملي )  
البيئة ( مثل الداخل ، والظل )  
الاستخدام ( مثل الزينة ومصدات الرياح )  
الزمن ( مثل الربيع والخريف )  
المكان ( جغرافيا )

والوظيفة الأولى لجهاز الاستنتاج هي تشغيل قواعد الانتاج التي تستخدم هذه المعلومات الدلالية ، وذلك لتكوين نموذج لصيغة مشكلة المستخدم ( ومن الممكن اعتبار ذلك نوعاً من التحليل أو الاعراب الدلالي ) ، ويتكون النموذج من مجموعة من الأطر المكتملة ، ولكل جلد من الجلود المقبولة كجزء من صيغة المشكلة إطاره الخاص ( وقد قلعنا في صفحة ١٨٠ مثالا لهذه الأطر ) ثم ينشط جهاز الاستنتاج بعد ذلك مجموعة ثانية من قواعد الانتاج ، وذلك لتحويل صيغة المشكلة إلى صيغة بوليئية تستخدم للبحث في مرصد البيانات . وإذا لم يتم البحث بنجاح يعيد جهاز الاستنتاج تنشيط قواعد الانتاج لتعديل الصيغة البوليئية ، ويمكن في أثناء ذلك انقطاع معلومات من التصنيف الهرمي .

وترتبط محتويات مرصد البيانات ومدخل المعجم ، ارتباطاً مباشراً ، بالمجال الموضوعي للنظام . كما يرتبط التصنيف الهرمي أيضاً بالبيئة ، إلا أنه مقتطع من تصنيف عام شامل ، وهو النظام العريض

لترتيب Broad System of Ordering ، ومن ثم فإنه يمكن أن يمتد إلى مجالات أخرى . وربما كان من الممكن استعمال قواعد الانتاج ومنظومة الأطر لاي مجال يمكن أن تنطبق عليه مجموعة الفئات الدلالية التي وقع عليها الاختيار ، وقد تحتاج هذه القواعد والمنظومة إلى تعديل إذا ما تغيرت الفئات . ولا يتوقف جهاز الاستنتاج على المجال الموضوعي ، وإنما صمم ، بالطبع ، لمعالجة نظام قواعد الانتاج . ولا زالت واجهة التعامل مع المستفيد في مراحلها الأولية ، وربما تحتاج إلى تطوير لتستطيع التعامل مع المدخلات المتنوعة للمستفيدين . ويتيح النظام إمكانات تبرير محدودة . ولا تتوقف برامج بناء مرصد البيانات وتحريره والبحث فيه ، وكذلك برامج تكوين المعجم وتحريره ، وبرامج قائمة الاستبعاد ، وبرامج التجريد المصرفي للكليات ، على المجال الموضوعي .



شكل ١٢ / ٧ تصميم نظام PLEXUS

## ١٨ / ٧ الخلاصة :

عرضنا في هذا الفصل للمشكلات المعرفية والسلوكية للتفاعل بين المتلقي ونوعية بعينها من القنوات ، وهي مستودع المعلومات . ونظرا لتعدد مستودعات المعلومات الحديثة ، ونظم المعلومات ، فإنه غالبا ما يكون التوسط بين المتلقي والقناة ضروريا . والوسيط المرجعي ( سواء في المكتبة أو في البحث على الخط المباشر ) مهنة راسخة في المجال . وقد أدت احتمالات إبداع خيرة الوسيط في واجهة تعامل آلية إلى إجراء بعض الدراسات التحليلية المتعمقة للعملية المرجعية ، والتي كشفت عن مدى تنوع هذه العملية وتعددتها . وقد اتخذت بعض الخطوات التمهيدية لتصميم واجهات تعامل ذكية قادرة على استيعاب هذه الخبرات الخاصة بالوسيط ( أنظر Davies et al. 1986 ) .

## الفصل الثامن

### نظم المعلومات

يربط بين المصادر ومتلقى اتصالات المعلومات قنوات تضطلع بالوظائف التي لحصنها بشكل عام في الفصل الثاني وكما في شكل ١/٨ . ونظام المعلومات ، بأوسع معانيه ، هو أى تنظيم للموارد البشرية ، والموارد المادية ، والتجهيزات ، يتم بالاضطلاع رسمياً بوحدة أو أكثر من وظائف هذه القنوات . ومن الأمثلة التي سقناها فعلاً في الفصل الثاني ، نظام الاتصال الهاتفى ، والخدمات الاستشارية ، ودور النشر ، وتجار الكتب ، والمكتبات ، ومتتجو مراصد البيانات ، ومجهزو مراصد البيانات .

وتهتم الممارسات العملية لعلماء المعلومات بتصميم وتشغيل وإدارة نظم المعلومات بكل أنواعها ، وبمختلف الاجراءات والتقنيات التي يمكن بواسطتها تدلول المعلومات . ونوجه في هذا الكتاب اهتماماً خاصاً للسبل التي يمكن من خلالها لعلم المعلومات المساعدة في الإحاطة بجوانب نظم المعلومات ، من حيث طبيعتها وأنواعها ، وتصميمها وتقييمها ، وديناميكياتها ، وما يطرأ عليها من تغير نتيجة لتأثير التقنية الحديثة . ويتحقق هذا الإلمام عن طريق أربعة سبل :



شكل ١ / ٨ قنوات اتصالات المعلومات

- ١ - بتعديل الأسس العامة للنظم بما يتفق والسيات الخاصة بنظم المعلومات .
- ٢ - بوضع نماذج للظواهر التي يتمين على نظم المعلومات وضجها في الاعتبار .
- ٣ - بابتكار طرق مناسبة يمكن الاعتداد عليها ، لتقييم النظم .
- ٤ - بالتحرف على الأنباط الديناميكية للتغير ، والتي تعكسها نظم المعلومات .

## ١/٨ تقسيم نظم المعلومات :

هناك عدد من المعايير التي يمكن بناء عليها تقسيم نظم المعلومات إلى فئات ، بالإضافة إلى المعيار الذي أشرنا إليه فعلا وهو الوظيفة التي يتم الاضطلاع بها . وإذا ما وضعنا تداول المعلومات على إطلاقه في الاعتبار ، فإن أوضح تمييز يمكن تحقيقه هو التمييز بين الرسائل العابرة transient والرسائل المسجلة .

وتشمل الرسائل العابرة كلا من تلك الرسائل الصوتية الصادرة لمتلقين على مسافة تسمح بسماعها ، والمحادثة ، والمحاضرة ، والمناقشة ، والرسائل التي يتم بثها عبر وسائل الاتصالات بعيدة المدى من إذاعة مسموعة أو إذاعة مرئية . وتتسم المحادثة بالباشرة ؛ فلا وساطة فيها بأى شكل ( ما لم تكن محادثة هاتفية ) أما الأشكال الأخرى للرسائل العابرة فإنها تنطوي فعلا على قنوات وسيطة ، يمكن اعتبارها أشكالا لنظم المعلومات ؛ كالمؤسسات التي تنظم المحاضرات والمؤتمرات ، وهيئات الإذاعة .

وتتناول الغالبية العظمى من نظم المعلومات التي نهتم بها الرسائل المسجلة ، بل إن الوكالات « العابرة » ظاهريا ، كهيئة الإذاعة البريطانية BBC ، تعتمد بشكل متزايد على المواد المسجلة . إلا أن هناك تقسيما عريضا آخر يمكن الأخذ به هنا ، يتداخل مع التقسيم الذي ناقشناه توا . ويتصل هذا التقسيم بطبيعة المتلقي ، ما إذا كان فرداً أم جمهوراً متفرقا . ما إذا كان هناك في لحظة ما جمهور ضخم لرسالة بعينها أم متلقي واحد فقط ؟ فبث الرسائل للجمهور المتفرق مهمة وسائل الاتصال الجماهيرى ؛ لا هيئات الإذاعة فقط ، وإنما الصحف والمجلات واسعة الانتشار ، والنشرات ، والملصقات الإعلانية أيضا . وفي مقابل ذلك فإنه يحدث في المكتبة أن يتعامل كل قارئ مع كتاب بعينه .

وتختلف دراسة الاتصال الجماهيرى ، في أوجه كثيرة ، عن مشكلات إيصال المعلومات لموضوع الاهتمام في هذا الكتاب ، على الرغم من وجود كثير من نقاط التقاط . وسوف نهتم أساسا فيما يلي من تحليلات بالرسائل المسجلة لصالح المتلقين الأفراد .

وأساس التمييز الآخر ، الذي يمكن أن يكون له مجال هنا ، هو ما إذا كان المجتمع المتلقي مركزاً أم مشتتاً . والوسط المتلقي المركز هو مجموعة من الأفراد ذوي الهوية المحددة تمليدا جيدا ، المتجانسين في بعض الأمور على الأقل ، وكلهم أعضاء في هيئة أو تجمع مهني واحد ، وعادة ما يكون عدد الأعضاء وأسماؤهم معروفة . ومن أمثلة هذه التجمعات المركزة العاملون في إحدى الشركات الصناعية أو إحدى الوزارات أو الدوائر الحكومية ، أو الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في أحد المعاهد التعليمية . ومن المجموعات الأقل تمركزاً ، وإن كانت تنسم بالتحديد للناسب ، أعضاء الجمعيات المهنية أو الجمعيات ذات الاهتمامات الخاصة . ومن أمثلة الجماهير الأكثر تشتتاً هؤلاء الذين يجمعهم اهتمام موضوعي مشترك على الرغم من تشتتهم وظيفيا ، كما هو الحال مثلا بالنسبة للمصورين الفوتوغرافيين ، أو الأقل منهم تجانسا من المهتمين بـ « قضايا الساعة » .

وهناك نظم معلومات لكل ضروب المتلقين . ولخصائص التمركز والتجانس والهوية المحددة للمتلقين أثرها الواضح في مواصفات تصميم النظام للموجه لحزمة كل فئة ، على عكس تلك السمات الخاصة بالنظام الموجه لجمهور مشتت مقتدر للتجانس والهوية المحددة .

وقبل أن يكون من الممكن بث المعلومات إلى المتلقين ، فإنه لابد من تجميعها أولا من المصادر ،



وهذه المصادر أيضا يمكن أن تكون مركزة أو مشتتة ؛ فهناك من ناحية ، نظام المعلومات الذي لا يتم إلا ببث المعلومات الناشئة في نطاق الهيئة التي يتبعها ، ومن ناحية أخرى ، هناك النظام الذي يحاول تجميع المعلومات من مصادر مشتتة في جميع أنحاء العالم .

وإذا حدث أن كانت المصادر أو مجتمع المتلقين ، أو كلاهما مشتتا ، فإنه يمكن لنظام المعلومات نفسه أن يتخذ أكثر من شكل ؛ كأن يكون مركزيا أو لا مركزي . ويمكن لهذه الخصائص أن تطبق على :

١ - نقاط التزويد التي يتم عن طريقها تجميع المعلومات من المصادر .

٢ - نقاط الاختزان .

٣ - نقاط الإتاحة ، والتي يتم عن طريقها إمداد المتلقين بالمعلومات .

وتختلف مشكلات النظام اللا مركزي في واحد أو أكثر من هذه الأوجه ، اختلافا جوهريا عن تلك المشكلات الخاصة بالنظام المركزي الموحد .

وتوجهات جماعات المتلقين أثرها الواضح على طبيعة نظام المعلومات ؛ فالخدمات التي تقدم ، على سبيل المثال ، لرجال الإدارة للمساعدة في اتخاذ القرار الإداري تختلف بشكل ملحوظ عن تلك التي تقدم للباحثين المعاكفين على حل المشكلات العلمية ، كما تختلف خدمات هؤلاء وهؤلاء عن تلك الخدمات المجتمعية الرامية لمساعدة الناس على مواجهة تبعات حياتهم اليومية .

وشكل ما يقدم من معلومات عامل آخر من العوامل المميزة ؛ فمن الممكن بوجه عام التحقق من :

١ - الوثائق نفسها ( كما تقدم على سبيل الاعارة من المكتبة ) .

٢ - الإشارات إلى الوثائق ( كما تقدمها الخدمات الوراقية ) .

٣ - المعطيات أو البيانات أو الحقائق والمعلومات بمعناها المحدد .

٤ - البيانات الدليلية ؛ أي الإشارات إلى الأفراد والمؤسسات التي تعتبر في حد ذاتها مصادر للمعلومات .

أما المعيار الأخير الجدير بالذكر فهو الوسط أو الوسيلة التي يتم بها إيصال الرسائل إلى المتلقى ( بصرف النظر عن كيفية تسجيلها في البداية ) وهنا يتجه تفكيرنا لثلاثة احتمالات ؛ النقل الشفوي ، والنقل المندون أو المسجل بأي شكل آخر ، والنقل بواسطة الاتصالات الالكترونية .

وهكذا نكون قد تعرفنا على ثمانية معايير أساسية يمكن الاعتماد عليها في وضع تقسيم لنظم المعلومات :

١ - شكل الرسالة المصدرة ؛ عابرة أو مسجلة .

٢ - طبيعة متلقى الرسالة ؛ فرد واحد أو جمهور .

٣ - توزيع المتلقين ؛ مركزون أو متفرقون .

٤ - توزيع المصادر ؛ مركزة أو مشتتة .

٥ - تنظيم أنشطة الاقتناء والاختزان والإتاحة ؛ مركزة أو لا مركزة .

٦ - توجهات المتلقين واهتماماتهم .

٧ - شكل المعلومات المقدمة ؛ وثائق ، إشارات وراقية ، معطيات أو بيانات أو أدلة .

٨ - وسيلة الإيصال ؛ شفوية ، أو مسجلة ، أو على الخط المباشر .

ويمكن لكل نظام على حدة أن يتميز بمجموعة من هذه المعايير ؛ فالكتبة الجامعية مثلا تتميز بالسبب التالية :

- ١ - الرسائل الوثائقية أو المسجلة .
- ٢ - المتلقى الفرد .
- ٣ - المجتمع المتركز بشكل معقول .
- ٤ - المصادر واسعة التشتت .
- ٥ - غالبا ما تكون أنشطة الاقتناء والاختزان والاتاحة مركزية .
- ٦ - تتركز اهتمامات المتلقين في الدراسة والبحث .
- ٧ - المعلومات المقدمة في الأساس وثائق وإشارات ورقية في بعض الأحيان .
- ٨ - وسيلة الاتصال هي التسجيل .

أما النظام الجاهزى للمعلومات المرئية Viewdata ، كنظام برستل PRESTEL<sup>(\*)</sup> مثلا فيقسم بما يلى :

- ١ - الرسائل المسجلة ( على الرغم من أن التجديد المنتظم يحول كثيرا من التسجيلات إلى عابرة ) .
- ٢ - المتلقى الفرد .
- ٣ - مجتمع المتلقين مشتت .
- ٤ - المصادر مشتتة بشكل معقول .
- ٥ - لا مركزية أنشطة الاقتناء والاتاحة ، ومركزية الاختزان أساسا .
- ٦ - تشتت اهتمامات المتلقين .
- ٧ - المعلومات المقدمة بيانات وأدلة أساسا .
- ٨ - الاتصال على الخط المباشر .

وإذا ما عاودنا النظر الآن في الوظيفة ، فإن هذه تعد المعيار التاسع الذى يمكن بناء عليه تقسيم النظام . فإذا نظرنا في تحديد الوظائف المحتملة لنظام يتداول الرسائل المسجلة أو الوثائقية لأفراد المتلقين نجدها :

- ( أ ) تسجيل المعلومات الأساسية أو البيانات في وثائق من نوع ما .
- ( ب ) اقتناء وتجميع الوثائق من مصادرها .
- ( ج ) تحليل الوثائق ، أى وصفها وتكثيفها .
- ( د ) اختزان الوثائق أو نتائج التحليل أو كليهما معا في مستودع .
- ( هـ ) استرجاع الوثائق أو نتائج التحليل أو كليهما معا من المستودع .
- ( و ) تجهيز الوثائق المقتناة أو المسترجعة ، وذلك عن طريق الاستخلاص والترجمة والتقييم ( الربط ) .
- ( ز ) إيصال وتوزيع منتجات المعلومات .

---

(\*) نظام لاسترجاع المعلومات على شاشة التلفزيون ، تديره الهيئة البريطانية للاتصالات British Telecom ( BT ) وقد بدأ هذا النظام تقديم خدماته للجمهور عام ١٩٧٩ ، ويتيح عن طريق جهاز تلفزيون معدل ومترنق الحصول على معلومات عن مواعيد القطارات ، والمسرح وتقارير الأرصاء الجوية ، والبرصة . الخ .

جدول ٨ / ١ ثمرات المستخلصات والكشائنات الزراعية

الخدمات	المجموع التراكمي	عدد الاثباتات ل السنة	المجموع التراكمي	% من المجموع
1	1	78 500	78 500	5.25
1	2	66 000	144 500	9.67
1	3	55 000	199 500	13.34
1	4	36 000	235 500	15.75
1	5	30 000	265 500	17.75
1	6	30 000	295 500	19.77
1	7	30 000	325 500	21.78
1	8	30 000	355 500	23.77
1	9	30 000	385 500	25.78
1	10	30 000	415 500	27.78
1	11	28 000	443 500	29.66
1	12	22 250	466 000	31.16
1	13	21 500	487 500	32.60
1	14	20 000	507 500	33.94
1	15	16 300	523 800	35.04
1	16	15 000	538 800	36.04
1	17	15 000	553 800	37.03
1	18	13 000	566 800	37.90
1	19	12 300	579 100	38.73
1	20	12 000	591 100	39.54
3	23	36 000	627 100	41.94
3	26	32 800	659 900	44.14
3	29	30 000	689 900	46.14
3	32	29 300	719 200	48.10
3	35	24 800	744 000	49.74
3	38	24 000	768 000	51.37
3	41	24 000	792 000	52.97
3	44	23 230	815 230	54.53
3	47	22 000	837 230	56.00
3	50	21 000	858 230	57.40
6	56	38 300	896 530	59.96
6	62	35 500	932 030	62.33
6	68	30 500	962 530	64.37
6	74	29 800	992 330	66.37
6	80	27 300	1 019 630	68.20
6	86	25 400	1 045 030	69.90
6	92	24 000	1 069 030	71.50
6	98	22 100	1 091 130	72.97
6	104	21 000	1 112 130	74.38
6	110	20 000	1 132 130	75.73
10	120	30 100	1 162 230	77.73
10	130	26 750	1 188 980	79.52
10	140	24 800	1 213 780	81.18
10	150	22 350	1 236 130	82.67
10	160	20 200	1 256 330	84.02
10	170	18 400	1 274 730	85.25
10	180	18 000	1 292 730	86.46
10	190	16 650	1 309 380	87.58
10	200	15 100	1 324 480	88.59
10	210	14 500	1 338 980	89.56
10	220	12 900	1 351 880	90.41
10	230	12 000	1 363 880	91.23
20	250	22 500	1 386 380	92.73
20	270	19 760	1 406 140	94.04
20	290	16 450	1 422 590	95.14
30	320	21 400	1 443 990	96.57
30	350	16 200	1 460 190	97.66
40	390	16 430	1 476 620	98.76
45	435	11 780	1 488 400	99.54

ويمكن لعدد قليل من نظم المعلومات النهوض بكل هذه الوظائف ، كنظام معلومات إدارة إحدى الشركات مثلا . وهناك نظم أخرى تضطلع بوظيفة واحدة أو اثنتين فقط ؛ فيعض متتجى مرابء البيانات لا يهتمون إلا بالوظيفة (جـ) فقط ، أى تحليل الوثائق . أما مجهزون [ وسطاء ] مرابء البيانات فيضطلعون بالوظيفة (د) وهى اختزان نتائج التحليل ( الاشارات الوراقية ) . أما خدمة البحث على الخط المباشر فتضطلع بالوظيفة (هـ) وهى استرجاع الاشارات الوراقية ( اعتيادا على برامج البحث والاتصال الخاصة بالوسيط ) . ووفقا للوظيفة تتميز المكتبة الجامعية عادة بالوظائف الثلاث (ب) و(جـ) و(د) ، نظرا لأن الاستراتيجية عادة ما يتم بواسطة المستفيد ، أما نظام برستل PRESTEL نفسه فلا يضطلع بأكثر من (د) و(ز) .

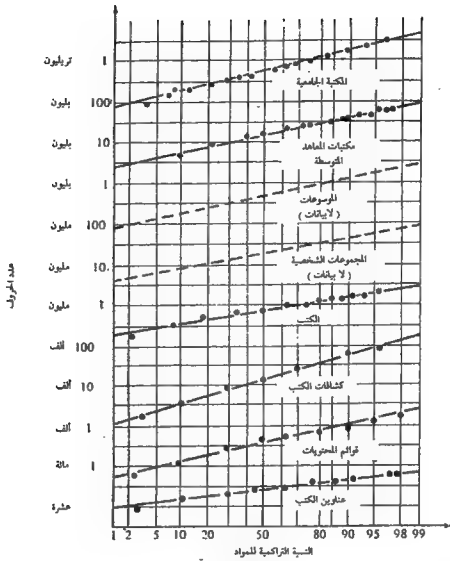
وتدل كثرة الطرق التى يمكن بها التوفيق بين هذه المعايير التسعة ، وبشكل مباشر ، على أنه من الممكن أن تكون هناك أنواع كثيرة من نظم المعلومات ، كما هو الحال فعلا فى الواقع . أضف إلى ذلك ، أنه من الممكن أن يكون هناك مزيد من التنوع فى إطار الفئة الواحدة ، ومن الممكن توضيح ذلك بمثال لتوزيع أحجام النظم . وبين جدول ١/٨ مدى أحجام مختلف خدمات الاستخلاص والتكشيف فى الزراعة ، فى دراسة أجراها بويل وبونترك ( Boyle and Buntrock 1973 ) . أما شكل ٢/٨ فيوضح المدى فى حجم مختلف « الوحدات الوراقية » من الكتاب إلى المكتبة الجامعية ( Risnikoff and Dolby, 1971 ) .

#### ٢/٨ تداخل النظم فيما بينها :

يوضح الشكل الذى بدأنا به هذا الفصل أن هناك عددا من الوظائف المترابطة التى تلعب دورا فى العملية المتكاملة لتداول المعلومات . وكما سبق أن أشرنا ، فإن نظم المعلومات المنسقة ترتبط بوحدة أو أكثر من الوظائف المحددة . ولا يمكن لنظام واحد للمعلومات الاضطلاع بكل الوظائف إلا إذا كانت العملية برمتها تتم فى نطاق مؤسسة واحدة . وحتى فى تلك الحالات ، فإن هذا نادرا ما يحدث . وتبعا لذلك فإنه لى يتم الانتقال من مصدر إلى متلقي ، ومن انتاج إلى إفادة ، ومن صياغة إلى استيعاب ، فإنه لا بد من مشاركة عدد من النظم المترابطة . فالكتاب المعار ، على سبيل المثال قد انتقل من المؤلف إلى الناشر ، ومنه إلى المكتبة قبل أن يصل إلى القارئ .

وبتين من ذلك ، أنه بالنسبة لكل نظام فى دورة المعلومات ، تعتبر النظم السابقة مباشرة مصادر ، أما النظم اللاحقة مباشرة فتعتبر متلقين . وعادة ما يكون كل نظام على صلة بكثير من مثل هذه المصادر الوسيطة والمتلقين . والسمة الغالبة للدورة بأكملها هى السعى أو البحث ؛ فكل نظام يبحث عن مصادر محتملة ، كما أنه يسمى نحو متلقين محتملين أيضا .

وفيا يتعلق بالسعى نحو المتلقين ، يبحث الناشر عن موزعى الكتب لعرض كتبهم ، بينما تبحث المكتبات عن المستفيدين . ويتم البحث عن المكتبات وتجار الكتب كمصادر من جانب القراء ، أما المكتبات فتبحث عن موزعى الكتب والناشرين ، بينما يبحث الناشر عن المؤلفين المحتملين . وإذا كان نظام المعلومات يرمى إلى تقديم أفضل خدمة ممكنة للمستفيدين منه ، فإنه يوسع دائرة بحثه عن المصادر لتشمل النظم الأخرى من نفس النوع . وهذا هو الحال تماما بالنسبة للمكتبات ، التى تنشأت نظم تبادل الاعارة . ولهذا ينشأ شكل آخر من أشكال الترابط والتداخل بين المكتبات . ويتضح ذلك فى شكل ٣/٨ الذى يبين المصادر التى يمكن للمكتبة الصناعية استشارها نيابة عن العاملين بالشركة .



شكل ٢/٨ حدود حجم الوحدات الورقية

ويسير النمط العام للنظام وفقا للمخطط التالية :

أفراد المتلقين - المصادر الشخصية

المصادر المحلية ، مثل المكتبات

موزعو الكتب

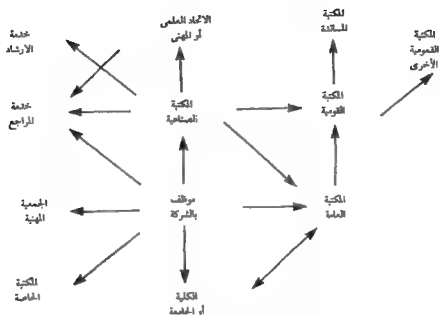
نظم المعلومات الأخرى

المصادر غير المحلية ، مثل المكتبات الأخرى

الناشرون

نظم المعلومات الأخرى

المصادر الأصلية ، مثل المؤلفين



شكل ٨ / ٣ المصادر التي تستطى منها المكتبة الصناعية

٨ / ٣ أثر التقنية الالكترونية :

تنشأ نظم المعلومات لتيسر سبل تدفق المعلومات بين المصادر والمتلقين المحتملين . وتشمل حواجز التدفق الاختلافات المعرفية واللغوية بين المصدر والمتلقي ، كما تنشأ نتيجة للافتقار إلى المهارات المعلوماتية ( القدرة على القراءة والكتابة ، ومهارات البحث ) . إلا أن الحواجز الأساسية هي الفواصل الزمانية والمكانية بين المصدر والمتلقي .

ولقد أمكن التغلب على الفواصل الزمنية إلى أبعد حد ممكن بتسجيل الرسائل واستنساخها ، وكما عبر عن ذلك توماس كارلايل <sup>(٣)</sup> : « فإن كل ما أنتجه الإنسان أو تدبره أو حصله ، أو بلغه : نجده كامنا ، كما لو كان في حماية سحرية ، في صفحات الكتب . فطباعة النسخ المتعددة ، ونقلها واختزانها في كثير من المواقع المتفرقة ، يجعل مسجلات المعرفة البشرية متاحة لمحلي أعداد لا حصر لها من المتلقين المحتملين : وتتكفل النظم المترابطة والتي عرضنا لها ، بتحقيق مبدأ « أن تكون المعرفة كلها في متناول الجميع » للإفادة منها » ( Holmstrom, 1956 ) .

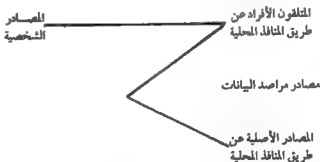
إلا أنه من المستحيل إداريا واقتصاديا ، ضمان توافر المعرفة كلها ، بهذا الشكل ، محليا ، في كل مكان ؛ فمستودعات المعلومات ، سواء تلك الخاصة بالأفراد ، أو المكتبات ، أو تجار الكتب ، أو المؤسسات ، أو الأجهزة الإدارية ، أو أيا كانت هذه المستودعات ، لا عالة انتقائية ، وتقتصر فقط على ما يتصل بالاحتياجات المحتملة . وعلى ذلك فإنه لا يمكن تحقيق الإتاحة الشاملة إلا عن طريق الارتباط

(\*) كاتب ومزرخ اسكتلندي ، ولد عام ۱۷۹۵ ووفى عام ۱۸۸۱ .

بالمواقع الأخرى والنظم الأخرى ، وذلك للحصول على المعلومات عندما تدعو الحاجة إليها ، وهي ارتباطات تنطوي على نقل الرسائل المسجلة .

وقبل ظهور الاتصالات الكهربائية ، لم يكن من الممكن تخطي الحواجز المكانية القائمة بين المصادر والمتلقين ونظم المعلومات ، إلا بالانتقال للملأى للوثائق إلى الناس أو انتقال الناس إلى الوثائق . ولأزال هذا الانتقال يمثل حاجزا رئيسيا نظراً لأن الانتقال أو السفر ينطوي على جهد له تبعاته المادية والنفسية . ولقد كان للبرق والهاتف أثرهما الواضح في زيادة سرعة نقل الرسائل المختصرة وتيسير هذا النقل ، سواء كانت هذه الرسائل المختصرة تطلب المعلومات أو تحمل معلومات هامة .

هذا ، ومن المحتمل أن يكون للتقنية الالكترونية ، أو تقنية المعلومات كما تسمى الآن ، أى تصافر الحاسبات الالكترونية والاتصالات بعيدة المدى ، من المحتمل أن يكون لهذه التقنية أثر أكثر وضوحا ، نظرا لأنها ، من حيث المبدأ تتخطى الحواجز المكانية لصالح أنواع كثيرة جدا من الرسائل المعلوماتية ، كما أنها تقلل إلى حد كبير من الحاجة إلى المستودعات المحلية للمعلومات . وبدلا من النمط الذى سبق أن أوضحناه أصبح من الممكن للأفراد التعامل بشكل فوري ومباشر مع جميع المصادر الوسيطة ، وربما أيضا مع المصادر الأصلية :



وسوف نناقش هذه الدلالات الكامنة ، بشكل أكثر تفصيلا ، في الفصل الأخير من هذا الكتاب .

#### ٨ / ٤ السمات العامة للنظم :

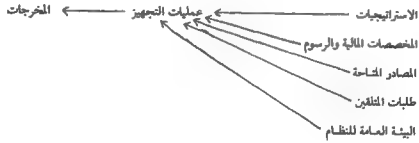
الآن ، وبعد أن عرضنا بإيجاز لطبيعة نظم المعلومات وأنواعها ، بإمكاننالقاء نظرة على بعض خصائصها .

والنظام من النوع الذى نهتم به في هذا الكتاب ، عبارة عن مجموعة من المكونات المتفاعلة ، الخاصة بسيطرة الإنسان ، والتي تعمل معا لتحقيق هدف معين . ويقوم النظام بتنفيذ عمليات التجهيز على المدخلات لإنتاج المخرجات المطلوبة ، وعوامل التجهيز بشر وآلات . أما المدخلات التى تعرض للتجهيز وهى تلك التى يحتاجها النظام لتقديم المخرجات ؛ فهى بيانات وإرادة . إلا أن النظام يتلقى أيضا مدخلات أخرى ، كالمعلومات الخاصة باستراتيجية تشغيله ، والموارد المالية والرسوم ، والطلبات والتقييم المرتد عن يتلقون مخرجاته ، والطلبات الواردة من مصادره ، فضلا عن المعلومات الأخرى حول بيئته . وبالإضافة إلى نتائج عمليات التجهيز يخرج النظام تقارير عن سير العمل فيه ، كما يصدر طلبات ، وتلقيا مرتدا إلى المصادر ، وأسئلة موجهة إلى المتلقين ، ومعلومات موجهة إلى بيئته بوجه عام ، وربما أيضا تقارير عن المكسب والخسارة لمن يمولونه ( جدول ٢/٨ ) .

جدول ٨ / ٢ مدخلات النظام ومخرجاته

المدخلات	التجهيز	المخرجات
البيانات المصدرة	بواسطة البشر	التتبع
السياسات	والآلات	التقارير
المخصصات المالية والرسوم		طلبات من المصادر
طلبات المتلقين		تقديم مرتد إلى المصادر
التقديم المرتد من المتلقين		طلبات موجهة للمتلقين
طلبات المصادر		العلاقات العامة
المعلومات البيئية		الكتيب / الحاسب

والشكل الذى يعمل به النظام هو ناتج تفاعل كل مدخلاته :

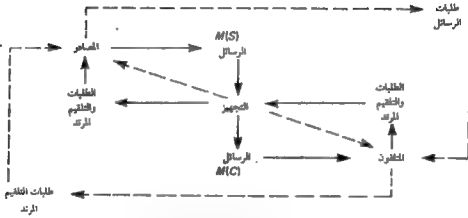
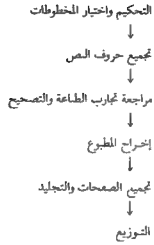


ونظراً لأن المدخلات عادة ما تكون عرضة للتغير ، فكذلك النظام أيضا ؛ فهو كائن ديناميكي

وإذا ما أمعنا النظر الآن أكثر في نظم المعلومات ، فإنه يمكن بيان ما بين المصادر والمتلقين من علاقات كما في شكل ٨/ ٤ ؛ فالبيانات المصدرة تدخل النظام عن طريق الرسائل  $M(S)$  بينما تصدر رسائل المخرجات  $M(C)$  للمتلقين . أما طلبات المتلقين والتقديم المرتد فتتدفق إلى النظام من المتلقين ثم من النظام إلى المصادر . وتمثل الخطوط المتقطعة الداخلية السعى الذى لا يتوقف من جانب النظام للتعرف على المصادر الجديدة والمتلقين الجدد . أما الخطوط المتقطعة الخارجية فتذكرنا بأنه هناك خارج نطاق النظام ، يتبادل المصادر والمتلقون الرسائل عبر قنوات أخرى .

ونقدم نظام المعلومات نفسه هنا كعمليات تجهيز « صندوق مغلق black box » . وتتوقف محتويات الصندوق ، بالطبع ، على وظائف وخدمات النظام الفرعى المحدد موضوع الدراسة . ويحدث في بعض الأحيان أن يغطي الموقف سلسلة من النظم الفرعية ؛ فمن الممكن ، على سبيل المثال ، بيان بعض أنشطة التجهيز الخاصة بالناشر كما يلي :

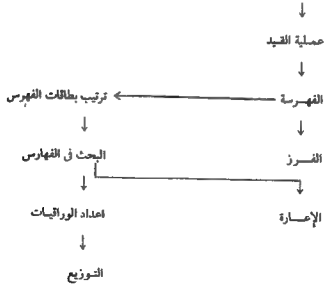




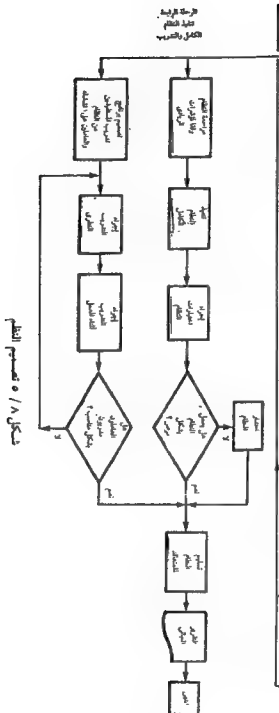
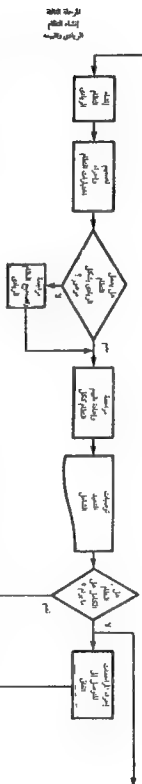
شكل ٨ / ٤ : النظام والمصادر والمتلقون

ومن الممكن تصوير بعض عمليات التجهيز التي تتم في المكتبة على النحو التالي :

اختيار الكتب وإصدار أوامر توريدها







وتهتم عمليات وضع النظم بالتحليل المفصل لكل نظام من نظم المعلومات على حدة ، سواء كان هذا النظام قائما فعلا أو مقترحا ، ثم التخطيط لهذه النظم بالشكل الذى يحقق فعالية التكلفة . وحيثا أمكن ذلك ، فإن هذا التصميم يعتمد على البيانات التى يتم الحصول عليها مباشرة من البيئة التى يعمل فيها النظام فعلا أو التى سيعمل فيها ، وهذه تغطى الأحجام الفعلية أو المتوقعة للمواد التى يتناولها النظام ، ومظاهر التفاوت فى معدل التدفق ، وحجم الطلب ومدى كثافته . . . الخ .

إلا أنه يحدث فى غالب الأحيان أن يكون من الصعب الحصول على البيانات المحددة الخاصة بنظام بعينه . وينبغى فى هذه الحالة أن يعتمد تصميم النظام على البيانات المستقاة من نظم مناظرة ، أو على نماذج للظاهرة . وقد أمكن وضع هذه النماذج بالتعميم من الملاحظات التجريبية empirical التى تم تسجيلها عن النظم الأخرى : فإذا بدأ النموذج صالحا لوصف الموقف المناظر لذلك الموقف الخاص بالنظام الذى يتم تصميمه فإنه لا ضرر من استعماله ، بلهى شكل من الأشكال ، كاحتمال مبدئى يمكن تعديله بالتجربة المكتسبة .

ومهمة علم المعلومات تجميع البيانات القابلة للتعميم ، ووضع النماذج التجريبية للظواهر المناسبة لتصميم نظم المعلومات وتشغيلها . وسوف نركز على هذه المهمة . ويقدم هامبورج ورفاقه Hamburg et al. (1974) مراجعة علمية قيمة للنماذج المناسبة لتخطيط المكتبات ، إلا أنها يمكن أن تفيد فى سياق نظم المعلومات الأخرى .

## ٨ / ٥ تصميم النظم :

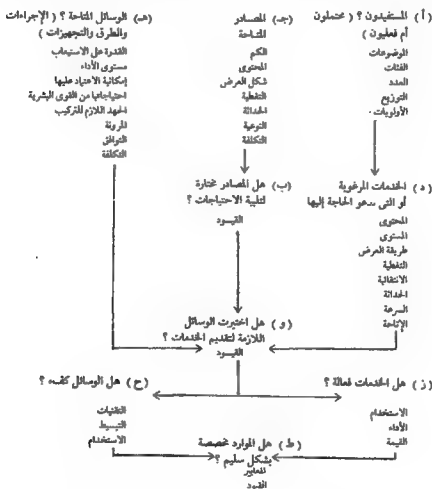
على الرغم من أن هذا الكتاب لم يقصد به أن يكون موجزا إرشاديا لتحليل النظم وتصميمها ، فإننا لكى نضع عملا فى السياق المناسب نرى أنه من المفيد تلخيص العناصر الرئيسية لعملية تطوير نظم المعلومات . ويقدم شكل ٨/٥ مخططا مفيدا لأحد المسارات المحتملة لتدفق إجراءات العمل ، مقتبسا من Wolsman (1972) . ويمكن من هذا المخطط الحصول على فكرة عن أنواع البيانات التى يحتاجها مصممو النظم :

- ١ - توصيف مجتمع المستفيدين من الخدمة ؛ خصائصه ، حجمه ، موقعه .
- ٢ - التعرف على حدود ما يحتاجه المجتمع من معلومات ، من حيث الأشكال المادية ، ومدى سرعة الطلب ومدى كثافته .
- ٣ - التعرف على متطلبات النظام المتوقعة تبعا لذلك ، والخدمات التى يمكن تقديمها .
- ٤ - الإلمام بأى نظام قائم يمكن تطويره أو إحلاله أو منافسته .
- ٥ - حدود تغطية النظام ، أى محتويات الرصيد وحجمه .
- ٦ - طبيعة وكم المواد التى تشكل مدخلات النظام .
- ٧ - التعرف على إجراءات الاختزان والاسترجاع البديلة المناسبة .

والنقطة الأولى فى تصميم أى نظام ، بالطبع ، هى استيضاح ما ينبغى تصميمه . وهذه ليست بالمسألة الهينة ، لأنها تنطوى على استكشاف كل من مديرى النظام والمستفيدين المحتملين منه ، لأهدافهم واحتياجاتهم . ومن ثم فإنه يتمين علينا أن نتساءل :

- ١ - ما هي وظائف النظام الذي يتم تصميمه أو إعادة تصميمه ؟ ما هي المعلومات التي سوف يتم تداولها أو تحويلها ؟ ماهو الهدف ؟ أى لماذا يتم تداول المعلومات ؟
- ٢ - ماهي النظم الأوسع المعنية ؟ ما هي وظائفها وأهدافها ؟ كيف يمكن لهذه الوظائف والأهداف أن تتغير ؟

وليس من السهل تحديد النظام ؛ ولا يتم في الغالبية العظمى من المواقف تحديد النظام إلا على أساس وظيفته ، ولتكن على سبيل المثال ، « اعداد نشرة مستخلصات » . إلا أن ما نحتاج معرفته لأغراض التصميم والتقييم هو الهدف من النظام ؛ لماذا يقوم باعداد نشرة ؟ ما أوجه الافادة المنتظرة من مخرجاته ؟ وإذا ما علمنا ذلك فإننا قد نكتسب القدرة على تقييم مدى جدوى المخرجات فعلا ، وكذلك تصور البدائل ، وربما أيضا تحديد الطرق الأجدى لتحقيق نفس الهدف ( شكل ٦ / ٨ ) .



شكل ٦ / ٨ بعض القرارات في تصميم نظم المعلومات

وتتدفق المعلومات حول العالم بطرق شتى إلى الحد الذي يجتمع الإجابة عن السؤال التالي :

- ٣ - ما هي البيئة العامة للنظام وموضوع الاهتمام والذي تم تحديده ؟ ما هي المصادر البديلة المتوافرة أو المحتملة للامداد بالمعلومات المرغوبة ؟ كيف يتم التعامل معها وما نوعيتها وما تكلفتها ؟ هل من



٦ - ما هي العمليات اللازمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات ؟ فالإجراءات المحددة قد لا تكون واضحة في هذه المرحلة التي قد لا يتضح فيها سوى الخطوات الوظيفية . ومن المهم في هذه المرحلة تجميع الأنشطة والعمليات والإجراءات تحت ثنائات وظيفية ، والابتعاد عن الإجراءات المحددة ، حتى تنتقل إلى مرحلة التصميم بأقل عدد ممكن من التصورات الإجرائية للمسبقة .

وللمساعدة في التصميم ، ينبغي تجميع المزيد من البيانات في مرحلة التحليل :

٧ - ما هي الكميات المتوقعة للمدخلات والمخرجات ؛ كعدد المواد التي يتم تجهيزها في اليوم ، وعدد واقعات الافادة في الساعة ، والتغيرات التي يمكن أن تطرأ على العبء ، على سبيل المثال ؟ ما هي الأحجام المتوقعة للتسجيلات والملفات ؟ وسوف يكون لثل هذه الاعتبارات الكمية دورها الأساسي في تحديد ما يمكن استخدامه من أنواع التجهيزات . ونظرا لأننا عادة ما نصمم للمستقبل ، فإنه من الضروري أيضا أن نتساءل :

٨ - ما هي التغيرات التي يمكن التنبؤ بها في كميات المدخلات وخصائصها وفي المخرجات المرغوبة ؟

٩ - ماهي القيود المفروضة على التصميم ؛ فيما يتصل باختيار المدخلات واختيار الآلات ، والقوى البشرية المتاحة ، والموارد المالية ، على سبيل المثال ؟ هل يتعين أن يتوافق النظام مع نظم أخرى ؟ ما هي الموصفات القياسية التي ينبغي التمسك بها ؟ ولثل هذا النوع من القيود أثره البالغ في الواقع ؛ فمن الممكن للاختيارات المتاحة للمصمم أن تكون أقل بكثير جدا مما يمكن تصوره تقنيا . إلا أنه من الممكن أيضا أن تكون هذه القيود مجالا للتساؤل ، ومن المهم توسيع مجال النظر والتساؤل :

١٠ - ما هو المدى النهائي للطرق الممكنة اللازمة لتنفيذ العمليات المطلوبة ، وذلك من وجهة النظر التقنية ؟ إلى أي حد يمكن الاعتماد على كل طريقة ؟ ما تكلفتها ؟ ما هي التطورات التقنية والتكاليف التي يمكن التنبؤ بها ؟

١١ - ما هي المعايير المتاحة لقياس أداء النظام ؛ وذلك من حيث كل من فعاليته ( مستوى تحقيقه لأهدافه ) وكفاءته ( إلى أي مدى يعمل بشكل اقتصادي ) ؟ والمعضلات الكبرى في قياس أداء نظم المعلومات معروفة جيدا ، وسوف نناقشها في الفصل التالي ، إلا أنه يتعين على المحلل أن يطرح هذه الأسئلة ، حتى وإن اضطر في بعض الأحيان للاعتراف صراحة بأنه لا يستطيع الإشارة إلا إلى « عائدات لا يمكن إدراكها » لا أكثر .

وينبغي أن تركز المراحل المبكرة للتحليل على الحصول على تصور شامل قدر الإمكان للنظام المقترح ويسته . وبذلك يمكن إلقاء الضوء على العوامل التي قد لا تكون معروفة في البداية ، مما يمكن أن يؤثر بشكل ملحوظ في قرارات التصميم . ومع تقدم خطى التحليل تتضح معالم بعض اختيارات التصميم التقريرية ، وهذه توحى بالمسارات التي يمكن للتحليل أن يسلكها لتحقيق المزيد من التفصيل . ومن الحكمة ألا نشرع في تحليل مفصل أو مسح تحليل قبل أن نتضح حدود الحاجة إلى البيانات المحددة ؛ حيث يمكن استنفاد الكثير من الوقت في تجميع بيانات يتبين لنا عدم جدواها .

وأوسع أساليب التحليل انتشارا هو المناقشات الثنائية والجماعية مع المسؤولين المحتملين عن إدارة النظام وتشغيله والمستفيدين المحتملين منه . ومع تقدم خطى التحليل تصبح المقابلات أدق توجيها وأكثر

تخصيصاً . كذلك يمكن دعمها بالدراسات السحية المنظمة لكل من العاملين على تشغيل النظام والمستفيدين المحتملين منه . ولدراسة المستفيدين أهميتها الخاصة ، بالطبع ، في التأكد من خصائص المخرجات المطلوبة ومعايير الأداء . ويمكن للنظرات الثاقبة الناتجة عن الدراسات العامة للمستفيدين ، من النوع الذى ناقشناه في الفصل الرابع ، أن تقدم أيضاً دليلاً يمكن الاسترشاد به . ولابد من تحليل خصائص المدخلات تفصيلاً ، كأنواع وشائت وتسجيلات المدخلات ، وطرق تنظيمها ، والعناصر الوراقية ، وبمجموعات الحروف . وإذا تطلب الأمر تعديل نظام قائم ، فإنه يمكن تحليل بنيته وكذلك تكلفته بعناية . وينبغي التوسع في التعرف على النظم الأخرى القائمة أو المقترحة ، وذلك بالإطلاع على التقارير المنشورة والزيارات الميدانية .

وينبغي أن يكون هناك ، وخاصة عند التفكير في إدخال نظام الكترونى في إحدى خدمات المعلومات لأول مرة ، أوتى تفاعل ممكن ، منذ اللحظة الأولى في التحليل . مع من يهتم لهم الاضطلاع فيما بعد بمهام إدارة النظام وتشغيله ، ومن يمكن أن يفيدوا من خدماته . وهذا أمر لا غنى عنه لتعريف المصمم بأهداف النظام وحدوده وبيئته ، وتعريف المتعاملين معه بالمشكلات والفرص الجديدة التى يمكن أن تصادفهم .

وقد حاولنا فيما سبق تلخيص إجراءات التحليل التى ينبغى أن يتبعها المصمم الذى يواجه مشكلة إنشاء نظام للمعلومات ، ونحاول فيمابقى من هذا الفصل النظر فى البيانات والنماذج التى يمكن أن تساعد فى مهمة التصميم هذه .

## ٨ / ٦ البيانات المناسبة :

يتطلب تصميم أى نوع من نظم المعلومات أول ما يتطلب ، الإحاطة بالبيئة التى سيعمل فيها النظام ؛ أى أنواع الرسائل يمكن أن تتدفق بين المصادر المحتملة والمتلقين المحتملين فى النظام ؟ ما هى أنماط سلوك كل من المصادر والمتلقين المألوفة فى تقديم المعلومات والبحث عن المعلومات ؟ ما هو الحجم الإجمالى لحركة الرسائل ؟ ما هو الوقت المستنفد عادة فى تداول الرسائل ؟ وعبر أى من القنوات القائمة يتم تداولها ؟

ويمكن لأنواع الدراسات التى عرضناها فى الفصل الرابع أن تقدم المعلومات الأساسية عن سلوك جماعات المصادر وجماعات المتلقين المناظرة لتلك التى يهتم بها النظام . ويمكن الحصول على تقدير للمجموع المحتمل لتدفق الرسائل بالاستنتاج من البيانات الكمية العامة ؛ فمن الممكن ، على سبيل المثال ، لائى نظام معلومات يعتمد على المطبوعات كمدخلات أن يستخلص نتائج عامة من البيانات المتعلقة بالإنتاج الحالى من الكتب المطبوعة والدوريات وغيرها من أشكال المطبوعات ، ومن التنبؤات الخاصة بكم ما يمكن أن ينشر فى المستقبل . وكشمال ممتاز لدراسة فى علم المعلومات ، تقدم مثل هذه البيانات ( بالنسبة للمطبوعات العلمية للولايات المتحدة الأمريكية ) نجد التقرير الخاص بالمؤشرات الإحصائية الذى أعده كينج ورفاقه . ( D.W.King et al. 1981 ) . والأرقام الواردة فى جدول ٣/٨ مقتطفة من هذا التقرير . ويمكن للوصف العام لتداول الرسائل فى المجال العام لاهتمام نظام المعلومات أن يكفل الإحاطة بالقنوات القائمة المستخدمة وخصائصها . وفى مجال العلوم أيضاً ، ولكن فى المملكة المتحدة هذه المرة ، يمكن



الاستشهاد ، كمثال ، بالدراسة التي أجرتها الجمعية الملكية (1981) Royal Society والتي استخلصنا منها شكل ٨ / ٨ .

ويمكن للفترة الزمنية التي ينطوي عليها نقل الرسائل من المصدر إلى المتلقي أن تكون مناسبة جدا لتصميم نظام يأمل في زيادة سرعة النقل . ويمكن للدراسات من نوعية تلك التي نشرها جارفي (1970) Garvey<sup>(\*)</sup> والموضحة في شكل ٩ / ٨ أن تقدم معلومات أساسية مفيدة .

ومن الممكن الحصول على تقدير عدد المتلقين المحتملين في إحدى خدمات المعلومات من بيانات إحصاء شغل الوظائف في مجالات العمل التي يتم بها النظام ، أو من بيانات عضوية الاتحادات المهنية المناسبة أو جمعيات الاهتمامات الخاصة .

ويسوق هذا القسم بعض أمثلة نوعية البيانات التي قدمها علم المعلومات ، والتي يمكن أن تفيد في تصميم النظر . وقد نشر الكثير من الدراسات ، ويمكن للمصمم الحصول على تلك التي تبدو أكثر صلاحية من غيرها بالنسبة للمهمة التي يضطلع بها .

## ٨ / ٧ قياس الافادة من النظام :

من الأفضل قبل الشروع في مناقشة النماذج المناسبة لتصميم النظام ، إلقاء نظرة سريعة على الطرق التي يمكن بها الحصول على البيانات التي يمكن أن تقضي إلى صياغة النماذج الكمية . ومن السهل نسبيا تجميع البيانات حول المصادر ، وذلك بإحصاء جميع واقعات التعرف على الرسائل المصدرة ، والحصول على هذه الرسائل . أما تجميع البيانات عن المتلقين في أحد نظم المعلومات فيمكن أن يكون أقل سهولة بكثير ، نظرا لأنه من الممكن للمتلقين أن يكونوا مشتتين ومن الصعب التعرف عليهم ، وحتى في حالة ما إذا كانوا مركزيين فإن واقعات الإفادة قد لا تسجل بالشكل المناسب .

ويمكن لقياس الإفادة أن يكون مباشرا أو غير مباشر ؛ فالقياس المباشر يتم في حالة ما إذا كانت كل واقعة إفادة من نظام المعلومات يتم تسجيلها بواسطة النظام . إلا أن تفاصيل التسجيل يمكن أن تختلف ؛ فباب المكتبة الدوار turnstile ، على سبيل المثال ، ببساطة يمحى الزوار ( وربما كان مرتبطا بساعة لتسجيل وقت الزيارة ) . وقد لا تحقق مراقبة واقعات الاتصال عن طريق الخط المباشر بالنظام الإلكتروني أكثر من ذلك . وإذا كان التعامل مع النظام ينطوي على تقديم نوع ما من أدوات التحقق من هوية المستفيد ، فإنه يمكن حينئذ للتسجيل أن يقدم أيضا دليلا على من يفيدون من النظام . ويقدم التسجيل الأكثر تفصيلا ، كسجلات الإعارة بالمكتبة ، أو تسجيل الافادة من الملفات ومخرجات البحث في خدمة الاسترجاع على الخط المباشر ، على سبيل المثال ، بيانات عن أى عناصر اقتنيات تم الافادة منها من جانب كل متلقي .

وتتسم كل أنواع القياس المباشر هذه بالاستمرارية والشمول ؛ فكل واقعات الافادة تسجل . ومن الممكن دعمها أو الاستعاضة عنها بالقياس على فترات متقطعة . ومن الممكن الحصول على عينات من الافادة ، إما من جميع واقعات الافادة التي تمت خلال فترة معينة ، وإما من نسبة من واقعات الافادة خلال فترة أطول ، وذلك لتسجيل بيانات لا يتم تجميعها روتينيا .

(\*) نشرت ترجمة عربية لكتاب وليم جارفي بعنوان « الاتصال أساس النشاط العلمي » .

المجال	السنة	الزراعة	الاقتصاد والاجتماع	الطب	العلوم	الثقافة	الفلسفة
							وعلم النفس
١٩٦٠	٧٨	٧٥٤	٥٢٠	١٠٨٩	٦٩٨	٢٤٠	
١٩٦١	١١٦	١٦١٣	٧٧٦	١٤٩٤	٧٨١	٢٨٣	
١٩٦٢	١٤٢	٢٠٥٩	٩٥٢	١٧٤٣	٩٣١	٣٢٧	
١٩٦٣	١٤٣	٢٤٨٧	١٠٥٤	٢٢١١	١١٥٧	٣٦٠	
١٩٦٤	١٤٣	٣٢٧٢	١٢١١	٢٧٢٨	١١٢٥	٣٨٣	
١٩٦٥	١٣٥	٣٢٤٢	١٢١٨	٢٥٦٢	١١٥٣	٤٩٠	
١٩٦٦	١٤٤	٣٤٨٢	١٤٤٦	٢٩٥٨	١٣٣٣	٤٤٦	
١٩٦٧	١٤٤	٣٦١١	١١٨٩	٢٣٦٧	١٢٥٢	٤٣٢	
١٩٦٨	١٢٥	٤٠٧٠	١٢٧٧	٢٤٠٧	١٢٦٢	٤٧٣	
١٩٦٩	١٣٠	٤٤٦٢	١١٩٠	٢٣٥٣	١٠٣٥	٤٧٦	
١٩٧٠	١٣٣	٥٩١٢	١٤٧٦	٢٣٥٨	١١٤١	٦٤٠	
١٩٧١	١٦٢	٦٠٩٥	١٦٥٥	٢٦٩٧	١٣٠٩	٦٧٧	
١٩٧٢	١٩٥	٦٤١٥	١٨٣٩	٢٥٨٦	١٤٢٥	٥٨٢	
١٩٧٣	١٩١	٦٥٦٥	٢٠٠٢	٢٧١٤	١٣٤٧	٧٠٣	
١٩٧٤	١٩٦	٦٦٤٠	٢٢٨١	٣٠٤٩	١٥٩٣	٦٨٤	
توقف							
١٩٧٥	٢٠٠	٦٨٥٨	١٩٣٢	٣١٤٨	١٥٠٧	٦٦٠	
١٩٧٦	٢٢٤	٧١٠٩	١٧١٤	٣٥٠١	١٥٨٢	٦٦٧	
١٩٧٧	٢١٣	٧٢٨٥	١٦٨٠	٣٥٧٦	١٧٦٥	٦٣١	
١٩٧٨	٢٠٦	٧٣١٠	١٩٥٦	٣٥٨٠	١٨٣٤	٦٥٤	
١٩٧٩	٢٤٨	٧٤١٣	١٩٢٩	٣٨٥٩	١٩٥٧	٦٢٨	
١٩٨٠	٢٣٠	٧٧٤٠	٢٠٥٥	٤١١٤	٢١٠٩	٦٦٦	

وفي المواقف التي لا تتاح فيها ، أو التي لا يمكن الحصول فيها على قياسات مباشرة ، وينطبق هذا بالطبع على النظم التي لا زالت في مرحلة التصميم ، فإن المقاييس غير المباشرة يمكن استخدامها كمؤشرات للاستفادة . وأكثر وسائل القياس غير المباشر استخداما دراسة المتلقين المحتملين ، والتي توجه فيها الأسئلة حول واقعات محددة للبحث عن المعلومات ؛ ما الذي كان يتم البحث عنه ، وأين وكيف ، ومدى النجاح ، ومدى التواتر . . . الخ . ويمكن لذلك أن يسهم في تكوين صورة نوعية وشبه كمية في نفس الوقت ، للطلب المحتمل على نظام المعلومات .

وهناك شكل آخر من المقاييس غير المباشرة استخدم بكثافة في دراسة المعلومات العلمية ؛ وهو تحليل التسجيلات التي يعدها المتلقون للمواد التي من الواضح أنهم تلقوها فعلا ، وبعبارة أخرى تحليل الاستشهادات المرجعية التي يسجلها المؤلفون فيها يكتبون من وثائق . ولا يصلح الاستشهاد المرجعي دليلا





مباشرة على الافادة الفعلية او الافادة المتوقعة ، من نظام بعينه . إلا أنه من الممكن الادعاء بلا تجاوز بأن الاستشهادات المرجعية تمثل عينات معقولة للمواد المستفاد منها ، وليس هناك ما يبرر الشك في إمكان النظر إلى الأنماط العامة التي تكشف عنها الاستشهادات ، باعتبارها مناصرة للأنماط التي تلاحظها في دراسات الافادة المباشرة . ومن بين المناقشات الغزيرة لتحليل الاستشهادات المرجعية نوجه الاهتمام إلى مقالات كل من Linda Smith (1981) و Bensman (1982) و Broadus (1983) و Brittain and Line (1973) .

## ٨ / ٨ المصادر والمتلقون :

من بين الأسئلة الكمية التي تدعو الحاجة إلى توجيهها من جانب مصممى نظم المعلومات ما يلي :

ما هو الحجم السنوى المتوقع للرسائل المناسبة ؟

هل يتخذ إصدار الرسائل المصدورية نمطا موحدا على الدوام ، أم أنه من الممكن أن تكون هناك اختلافات منتظمة أو اختلافات عشوائية ؟

كيف يمكن توزيع إصدار الرسائل على الأفراد الذين يمثلون مصادر أصلية ؟

أين تسجل هذه الرسائل في المطبوعات ، وكيف يمكن أن توزع على إجمالى كم المواد التي تنشر ؟

كم عدد المتلقين المحتملين وما يقدمونه من طلبات ؟

ماهو التوزيع المحتمل للطلبات على المتلقين ؟

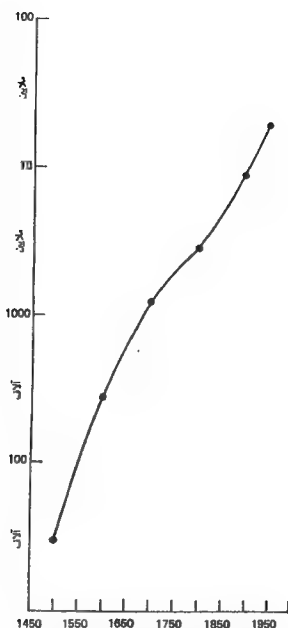
إذا كان من المزمع تقديم خدمة جديدة ، فما هو النمط المحتمل « للنفاذ في السوق » ، أى استقبال المتلقين المحتملين للخدمة ؟

وبإمكان المصمم ، في غياب البيانات الدقيقة عن المصادر والمتلقين الفعليين أو المستهدفين ، الاعتماد على النماذج المستقرة ، التي تبدو قابلة للتطبيق على النظام الذى يتم تصميمه .

## ٨ / ١ كم انتاج الرسائل :

غالبا ما يتبين ، إذا ما تعرض شكل بعينه من أشكال رسائل المعلومات للاختبار بمرور الزمن ، أن إجمالى ما يصدر من رسائل ينمو من عام لآخر . وكمثال واضح ، فإن الانتاج العالمى من عناوين الكتب يبرز الاتجاه المبين في شكل ٨ / ١ . وكما هو الحال بالنسبة لكثير من الأرقام الواردة في هذا الفصل ، ونظراً لضخامة مدى متغير بعينه (وهو إنتاج الكتاب في هذه الحالة) فقد تم توقيعه على مقياس لوغاريتمى . ويرجع مثل هذا الاتجاه إلى عاملين ؛ نمو السكان (زيادة عدد المؤلفين المحتملين) ونمو التعليم (زيادة كل من احتمالات التأليف والطلب على الكتب ، مما يؤدى إلى حث المؤلفين على مواصلة الكتابة) .

وإذا نظرنا إليه في سياقها الدولى ، كما في هذا المثال ، فإن انتاج نوعية معينة من الرسائل غالبا ما يبدو في نمو أسى ، أى ينمو بمعدل دائم الارتفاع (يتم توقيع النمو الأسى في البيانى اللوغاريتمى في شكل خط مستقيم) . وعلى أى نظام للمعلومات سيتم بالحصول على مثل هذه الرسائل أن يضع في اعتباره بديلين ؛ إما معدل تزويد دائم الارتفاع ، أو (إذا لم تسمح الموارد المالية بذلك) اقتناء نسبة دائمة التناقص من انتاج المصادر . ومعظم المكتبات في هذا الموقف الثانى على وجه التحديد .



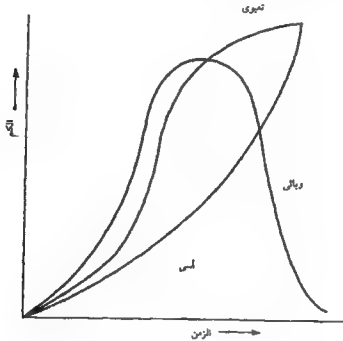
شكل ٨ / ١٠ الانتاج العالمي من الكلب (عناوين)

(Iwinski, 1911; Barr, 1971)

والنمط الثاني لانتاج الرسائل هو النمط التعبوي (اللوجستيكي) (logistic) (انظر شكل ١١/٨). فالإنتاج يبدأ بارتفاع أسي ولكنه يستقر فيما بعد في معدل ثابت. فإذا توقف عدد المصادر المحتملة عن النمو، وكان هناك حد للإنتاجية لكل مصدر، فإننا نتوقع النمط التعبوي. وبالنسبة لنظام المعلومات الذي يبدأ عندما يصل الإنتاج إلى مرحلة الاستواء فإنه يمكن أن يتضح أن الانتاج السنوي للرسائل أصبح ثابتاً تقريباً. ويمكن للنظام الذي يتناول الرسائل الناتجة عن إحدى المؤسسات المستقرة أن يجد نفسه في هذا الموقف.

أما النمط الثالث فيتحقق إذا ما كان النظام يركز على مجال موضوعي مخصص إلى حد ما ، يغطي بالاهتمام لفترة ثم يبدأ في التراجع . ويمكن أن يكون الحال كذلك في حالة موضوعات البحوث المتخصصة ، كما بين جوفمان (1966) Goffman . ومن الممكن وصف المنحنى الصاعد / الهابط ( شكل ١١/٨ ) بنفس المعادلات الرياضية المستعملة في النظرية الويانية . ويتعين على نظام المعلومات في مثل هذا الموقف إما تقبل حقيقة قصر عمره ، وإما أن يبحث بشكل منتظم عن موضوعات ناشئة يركز فيها خدماته . وخدمة المعلومات الخاصة « بالأحداث الجارية » في هذا الموقف .

ومن الواضح أنه من الضروري لمصمم النظام أن يقدر أيًا من هذه المواقف يمكن أن تنطبق على النظام الذي لا يزال قيد الدراسة ، وذلك لتحديد استراتيجية مناسبة للتطوير في المستقبل . ولا يمكن بالطبع تقدير الأعداد الفعلية للوثائق التي يمكن تداولها ، اعتماداً على هذه النماذج ، وإنما يتعين تجميع عينة بيانات على الأقل من بيئة النظام لهذا الغرض .



شكل ١١ / ٨ النمو الأسى والنمو التعبوي والنمو الوياني

٢ / ٨ / ٨ تفاوت معدلات إصدار الرسائل :

وأكثر مظاهر التفاوت اتصالاً بمهمة مصممي النظم التقلبات الموسمية ، وتلك التقلبات المرتبطة بالاضطرابات الاجتماعية الكبرى [ كالحروب والكوارث ] .

ونشر الكتب متأثر لا محالة بالتقلبات الموسمية ؛ فهناك فترات سكون ما بين صدور قوائم الناشرين في الربيع ، والقوائم التي تصدر في الخريف ، وتلك التي تصدر في الشتاء . كما أن الرسائل المصدرة التي تتخذ شكل المضابط البرلمانية تتوقف عن الصدور خلال فترات ، وهي تلك الفترات التي تنفض فيها الدورة البرلمانية . هذا بالإضافة إلى أن كثيراً من الاتصالات الإدارية تميل للانخفاض أثناء فترات العطلات الطويلة . . . وهكذا .

- ٢٥٥ -

( م ١٨ - علم المعلومات )

وانخفاض معدل صدور الرسائل نتيجة للاضطرابات الاجتماعية أمر يصعب التنبؤ به ، إلا أنه دائم الحدوث . وأوضح مثال على ذلك انخفاض معدلات النشر العلمي في غضون الحروب الكبرى .

### ٣/٨/٨ أنماط انتاجية المصادر :

إذا ما كنا بصدد التعامل مع الأفراد كمصادر للرسائل ، كالمؤلفين مثلاً ، فإنه يتبين من الملاحظة العامة أن البعض أكثر إنتاجية بكثير من الآخرين . فتوزيع التآليف « متفاوت الشكل skew » وليس موحداً . وقد قام لوتكا (Lotka (1926 بدراسة توزيع البحوث المنشورة على مؤلفي المقالات العلمية ، دراسة كمية شاملة غير مسبقة ؛ فقد تناول ، على سبيل المثال ، تواتر الاشارات الخاصة بكل مؤلف على حدة في نشرة مستخلصات Chemical Abstracts ، في الفترة من ١٩٠٧ إلى ١٩١٦ . وقام بتوقيع عدد البحوث (x) . مقابل النسبة المئوية (M) لجميع المؤلفين الذين نشروا ذلك العدد خلال فترة الدراسة ( وكلاهما موقع على مقياس لوغاريتمي ) . ويتخذ الخط المستقيم الذي يلخص البيانات تقريبا الشكل  $\gamma = Cx^n$  حيث  $n$  و  $c$  ثابتان . وفي البيانات التي حللها لوتكا كانت  $n$  حوالي 2 و  $C = 0.6$  . وبديل هذا الرقم الأخير على أن ٦٠٪ من مجموع المؤلفين قد أسهم كل بحث واحد فقط . وبين شكل ١٢/٨ تعديلًا لهذا الرسم البياني بإضافة بعض البيانات فيما بعد . وهنا تم توقيع أعداد البحوث (x) أو أكثر ( مقابل النسبة المئوية للمؤلفين المقابلة لهذه الأعداد .

وعندما تكون  $n = 2$  فإننا يمكن أن نتحدث عن « قانون المربع المقلوب للانتاجية العلمية » والذي غالبا ما يشار إليه باسم « قانون لوتكا » . وقد بذلت عدة محاولات للتأكد مما إذا كان هذا القانون يمكن أن يصمد في مجالات التآليف الأخرى ( انظر (Pao, 1986 و Potter, 1981) . وصمنا في هذا المقام دراستان أجريتا لأغراض عملية ، في إدارة النظم . وبين جدول ٤/٨ البيانات المستقاة من عينة قوامها ٥٠٠٪ من فهرس مكتبة جامعة إلينوى ، وتتفق هذه البيانات إلى حد كبير مع قانون المربع المقلوب (Potter, 1980). أما جدول ٥/٨ فيشتمل على بيانات مستقاة من حوالي ٧٠٠٠٠٠ اسم شخص ورتت في أشرطة الفهرسة المقروءة آليا MARC الخاصة بمكتبة الكونجرس ، وهنا يبدو التطابق بعيدا عن الاكتيال ، حيث أن  $n$  حوالي ٢,٢٥ ( McCallum and Godwin, 1981) . وتدل هذه النتائج على أنه على الرغم من عدم إمكان التسليم بأن قيمة  $n = 2$  ، فإنه من الممكن توقع هذا النمط العام لتوزيع المؤلفين ؛ حيث يمكن نسبة المؤلفين الذين لم يسهم كل منهم إلا بعمل واحد فقط أن تتراوح بين ٥٠٪ و ٧٥٪ . ولا شك أنه يمكن لتحقيق تغطية كاملة لهذه المصادر أن يكون أمراً بالغ الصعوبة .

دعنا ننظر الآن في الناشرين كمصادر ، والدوريات كل منها على حدة كرسالة مركبة ، وفي هذه الحالة نجد توزيعاً غير متوازن skew بشكل ملحوظ ، فقيا بين ٤٠٠ جمعية ناشرة في بريطانيا ، على سبيل المثال ، نجد أن الدوريات موزعة على النحو التالي .

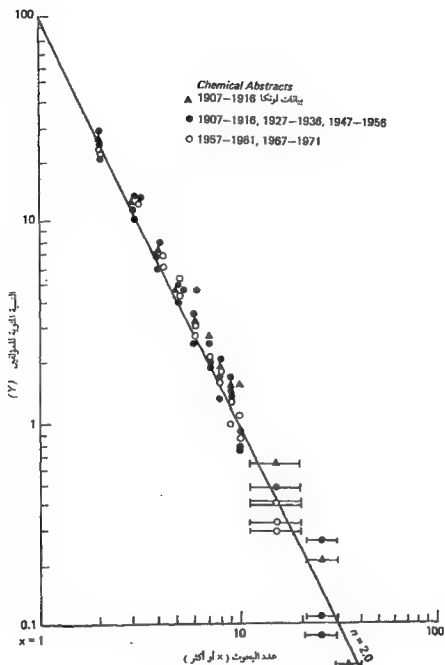
عدد الدوريات	١	٢	٣	٤	٥	٨	٩
عدد الجمعيات	٣٥٥	٢٩	١١	١	١	٢	١

ويتصل الموقف الثالث بتواتر المقالات في الدوريات ؛ فالدورية الواحدة ( مجلة متخصصة ، مجلة عامة ) غالبا ما تشتمل على عدة أنواع مختلفة من الرسائل ، ككلمة المحرر أو الافتتاحية ، والمواد



جدول ٨/٤ المؤلفون في الفهرس

عدد الأعمال	عدد المؤلفين	% من مجموع العينة	إجمالي عدد المداخل
١	١٤٨٩	٦٣,٥٠	١٤٨٩
٢	٣٤٣	١٤,٦٣	٦٨٦
٣	١٦٠	٦,٨٢	٤٨٠
٤	٩٢	٣,٩٢	٣٦٨
٥	٤٤	١,٨٨	٢٢٠
٦	٣٥	١,٤٩	٢١٠
٧	٢٧	١,١٥	١٨٩
٨	١٨	٠,٧٧	١٤٤
٩	١٢	٠,٥١	١٠٨
١٠	١١	٠,٤٧	١١٠
١١	١٠	٠,٤٣	١١٠
١٢	٩	٠,٣٨	١٠٨
١٣	٢	٠,٠٩	٢٦
١٤	٦	٠,٢٦	٨٤
١٥	٩	٠,٣٨	١٣٥
١٦	٨	٠,٣٤	١٢٨
١٧	٣	٠,١٣	٥١
١٨	٢	٠,٠٩	٣٦
١٩	٢	٠,٠٩	٣٨
٢٠	٥	٠,٢١	١٠٠
٢١	٥	٠,٢١	١٠٥
٢٢	١	٠,٠٤	٢٢
٢٣	١	٠,٠٤	٢٣
٢٤	٢	٠,٠٩	٤٨
٢٦	١	٠,٠٤	٢٦
٢٧	١	٠,٠٤	٢٧
٢٨	٤	٠,١٧	١١٢
٣٠	٢	٠,٠٩	٦٠
٣١	١	٠,٠٤	٣١
٣٢	٣	٠,١٣	٩٦
٣٣	١	٠,٠٤	٣٣
٣٤	١	٠,٠٤	٣٤
٣٥	١	٠,٠٤	٣٥
٣٦	٣	٠,١٣	١٠٨
٣٨	٢	٠,٠٩	٧٦
٣٩	١	٠,٠٤	٣٩
٤٠	٢	٠,٠٩	٨٠
٤٢	٢	٠,٠٩	٨٤
٤٤	٢	٠,٠٩	٨٨



شكل ٨ / ١٢ توزيع الانتاجية العلمية

الاخبارية ، وه الرسائل الواردة إلى المحرر . . . الخ ، بالإضافة إلى ما هو أهم وهو « المقالات الموقعة » . ونادراً ما تكون هناك ، إلا لهذا النوع الأخير ، أهمية طويلة الأجل في نظام المعلومات . فكيف تنوزع المقالات الموقعة على الدوريات ؟ تبين من دراسة أجراها فيكرى (Vickery 1968) لعينة عشوائية من

جدول ٨ / ٥ الأسماء الواردة في تسجيلات مارك MARC

عدد مرات الورود	أسماء الأشخاص العدد %	أسماء المؤسسات العدد %	أسماء المؤلفات العدد %
١	٤٥٦٣٢٨ ٦٥,٦٥	١١٦٢٥٠ ٦٢,٠٢	١٨٠٢١ ٨٣,٩٠
٢	١١٩٦٨١ ١٧,٢٢	٣٠١٨٥ ١٦,١٠	٢٠٤٩ ٩,٥٤
٣	٤٦٢٤٧ ٦,٦٥	١١٥٦٣ ٦,١٧	٥٨٧ ١,٧٣
٤	٢٣٩٥١ ٣,٤٥	٦٨١٤ ٣,٦٤	٢٨٩ ١,٣٥
٥	١٣٨٢٠ ١,٩٩	٤١٠٩ ٢,١٩	١٦٣ ٠,٧٦
٦	٨٧٩٠ ١,٢٦	٢٩٥٨ ١,٥٨	٩٨ ٠,٤٦
٧	٥٨٢٧ ٠,٨٤	٢١٧٥ ١,١٦	٥٦ ٠,٢٨
٨	٤٠٥٦ ٠,٥٨	١٦٧٣ ٠,٨٩	٤٨ ٠,٢٢
٩	٢٩٩٨ ٠,٤٣	١٣٩٥ ٠,٧٤	٣٦ ٠,١٧
١٠	٢١٥٣ ٠,٣١	١٠٣٧ ٠,٥٥	١٨ ٠,٠٨
١١-١٣	٤١١٦ ٠,٥٨	٢١٨٠ ١,١٦	٤٤ ٠,٢٠
١٤-٢٠	٣٧٤٨ ٠,٥٤	٢١٣٢ ١,٤٠	٤١ ٠,١٩
٢١-٥٠	٢٦٧٨ ٠,٣٩	٢٩٠١ ١,٥٥	٢٣ ٠,١١
٥١-١٠٠	٤٤٨ ٠,٠٦	٩٣٦ ٠,٥٠	٤ ٠,٠٢
١٠١-٢٠٠	١٤٩ ٠,٠٢	٣٧٤ ٠,٢٠	٢ ٠,٠١
٢٠١-٣٠٠	٤٧ ٠,٠١	١٠٩ ٠,٠٦	١ ٠,٠٠
٣٠١-٤٠٠	١٩ ٠,٠٠	٤٦ ٠,٠٢	٠ ٠,٠٠
٤٠١-٥٠٠	١١ ٠,٠٠	٢١ ٠,٠١	٠ ٠,٠٠
٥٠١-١٠٠٠	٥ ٠,٠٠	٥٣ ٠,٠٣	٠ ٠,٠٠
١٠٠١+	٢ ٠,٠٠	١٨ ٠,٠١	٠ ٠,٠٠
المجموع	٦٩٥٠٧٤ ٩٩,٩٩	١٨٧٤٢٩ ٩٩,٩٨	٢١٤٨٠ ١٠٠,٠٠

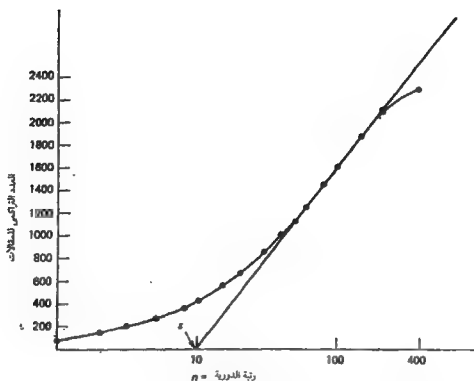
الدوريات المكتنة في المكتبة القومية للاعارة في العلوم والتقانة في بريطانيا UK National Lending Library for Science and Technology أن ٤٤٪ من الدوريات لا تشتمل على مقالات موقعة ، وأن نصف المقالات يرد في ٧٪ من العينة ( جدول ٨ / ٧ ) .

#### ٨ / ٤ توزيع الرسائل المصدرة على المطبوعات :

عادة ما يتم مصمم النظام بالرسائل المنشورة في مجال موضوعي بعينه ، فهل هناك نماذج تصف التوزيع المتوقع لهذه الرسائل في ثانيا المطبوعات الدورية ؟ لقد كان برادفورد (1934) Bradford أول من نيه إلى مثل هذا النموذج . فقد قام بتحليل عدة وراقيات شاملة إلى حد ما في التخصصات العلمية والتقنية ، وسجل تواتر ورود كل دورية على حدة . ونقدم فيما يلي مثالا لبياناته . وبعد عدة محاولات ، قام بترتيب الدوريات وفقا للإنتاجية ( وكانت أكثر الدوريات تواترا رتبته 1 = n ) وقام بتوقيع لوغاريتم n في مقابل العدد

جدول ٨ / توزيع الخفلات للوقت

عدد الخفلات في السنة (م)	الدورات (د)	م × د	Σ م × د	Σ د	Σ م %
١١٧٠	١	١١٧٠	١١٧٠	١	٣
٩١٢	١	٩١٢	٢٠٨٢	٢	٥
٧٩٢	١	٧٩٢	٢٨٧٤	٣	٧
٧٨٠	١	٧٨٠	٣٦٥٤	٤	٩
٦٧٦	١	٦٧٦	٤٣٣٠	٥	١١
٦٢٤	١	٦٢٤	٤٩٥٤	٦	١٣
٦٠٥	١	٦٠٥	٥٥٥٩	٧	١٤
٦٠٠	١	٦٠٠	٦١٥٩	٨	١٦
٥٥٢	١	٥٥٢	٦٧١١	٩	١٧
٥٢٠	٢	١٠٤٠	٧٧٥١	١١	٢٠
٥٠٤	١	٥٠٤	٨٢٥٥	١٢	٢١
٤٩٠	١	٤٩٠	٨٧٤٥	١٣	٢٢
٤٥٠	١	٤٥٠	٩١٩٥	١٤	٢٣
٤٣٠	١	٤٣٠	٩٦٢٥	١٥	٢٥
٤١٠	١	٤١٠	١٠٠٣٥	١٦	٢٦
٣٧٠	٣	١١١٠	١١١٤٥	١٩	٢٨
٣٣٠	١	٣٣٠	١١٤٧٥	٢٠	٢٩
٣١٠	١	٣١٠	١١٧٨٥	٢١	٣٠
٢٧٠	١	٢٧٠	١٢٠٥٥	٢٢	٣١
٢٥٠	٣	٧٥٠	١٢٨٠٥	٢٥	٣٣
٢١٠	١	٢١٠	١٣٦٤٥	٢٩	٣٥
١٩٠	٥	٩٥٠	١٤٥٩٥	٣٤	٣٧
١٧٠	٣	٥١٠	١٥١٠٥	٣٧	٣٨
١٥٠	١٩	٢٨٥٠	١٧٩٥٥	٥٦	٤٦
١٣٠	١٨	٢٣٤٠	٢٠٢٩٥	٧٤	٥٢
١١٠	١٨	١٩٨٠	٢٢٢٧٥	٩٢	٥٧
٩٠	٤٤	٣٩٦٠	٢٦٢٣٥	١٣٦	٦٧
٧٠	٥٥	٣٨٥٠	٣٠٠٨٥	١٩١	٧٧
٥٠	٦٣	٣١٥٠	٣٣٢٣٥	٢٥٤	٨٥
٣٠	١١٦	٣٤٨٠	٣٦٧١٥	٣٧٠	٩٢
١٠	٢٥٥	٢٥٥٠	٣٩٢٦٥	٦٢٥	١٠٠



شكل ٨ / ١٣ توزيع برادفورد

التراكمي للمقالات حتى تلك النقطة  $R(n)$  ونتج عن ذلك رسم بياني مماثل لما هو وارد في شكل ٨ / ١٣ .

وغالبا ما يسمى القطاع المنحدر الأول « بالبنوة » أو منطقة « النواة » . ويمكن النظر إليه باعتباره ممثلا للدوريات المتخصصة أساسا في المجال موضوع الدراسة . ثم يأتي بعد ذلك الخط المستقيم الذي يمثل قطاعا عريضا من الدوريات التي تتناقص انتاجيتها مع تزايد الرتبة  $n$  . وغالبا ما تكون هناك في نهاية المنحنى « انحناءة » أي هبوط عن الخط المستقيم .

ومن الممكن زيادة إيضاح هذا « البياني الوراقى bibliograph » كما أصبح يسمى الآن ، بمثال رقمي ؛ فقد أجرى لوانى (Lawani (1973 دراسة للانتاج الفكرى لعام ١٩٧٠ في مجال الزراعة الاستوائية . وصادف في ورقته ٣٧٤ دورية ، أسهمت فيها بينها بـ ٢٢٨٤ مقالة . ونجد البيانات ملخصة في جدول ٨ / ٧ ، كما تم توقيمها في شكل ٨ / ١٣ .

والنتيجة العامة الواضحة التي يمكن استخلاصها هي أن ٨٥٪ من المقالات (١٩٥٣ مقالة) نشرت في ٤٦٪ من الدوريات (١٧٢ دورية) وأن تحقيق التغطية الكاملة قد تطلب تتبع ١١٣ دورية أخرى تشتمل كل منها على مقالة واحدة فقط مناسبة عام ١٩٧٠ .

وقد نشر عدد كبير جدا من التحليلات الخبروية empirical من هذا النوع ، وجاءت جميعها مؤكدة للنمط العام . ومن الممكن التعبير عن قطاع الخط المستقيم في الرسم البياني بالمعادلة :  $R(n) = N \log(n/s)$  حيث  $s$  هو قيمة  $n$  عند النقطة التي يتقاطع فيها الخط المستقيم للمند مع المحور الأفقى

جدول ٨ / ٧ توزيع المقالات على الدوريات

عدد المقالات في كل دورية	عدد الدوريات	العدد التراكمي للدوريات "	العدد التراكمي للمقالات R/R
٨٠	١	١	٨٠
٧٠	١	٢	١٥٠
٥١	١	٣	٢٠١
٤١	١	٤	٢٤٢
٣٣	١	٥	٢٧٥
٣٢	١	٦	٣٠٧
٣١	٢	٨	٣٦٩
٣٠	٢	١٠	٤٢٩
٢٩	١	١١	٤٥٨
٢٨	٢	١٣	٥١٤
٢٧	٢	١٥	٥٦٨
٢٦	١	١٦	٥٨٤
٢٥	١	١٧	٦٠٩
٢٤	١	١٨	٦٣٣
٢٢	١	١٩	٦٥٥
٢١	١	٢٠	٦٧٦
٢٠	٢	٢٢	٧١٦
١٩	٣	٢٥	٧٧٣
١٨	٤	٢٨	٨٢٧
١٧	١	٢٩	٨٤٤
١٦	٧	٣٦	٩٥٦
١٥	٣	٣٩	١٠٠١
١٤	٥	٤٤	١٠٧١
١٣	٣	٤٧	١١١٠
١٢	٣	٥٠	١١٤٦
١١	١٠	٦٠	١٢٥٦
١٠	٨	٦٨	١٣٣٦
٩	١١	٧٩	١٤٣٥
٨	١٣	٩٢	١٥٣٩
٧	١١	١٠٣	١٦١٦
٦	١٨	١٢١	١٧٢٤
٥	٢٥	١٤٦	١٨٤٩
٤	٢٦	١٧٢	١٩٥٣
٣	٤٠	٢١٢	٢٠٧٣
٢	٤٩	٢٦١	٢١٧١
١	١١٣	٣٧٤	٢٢٨٤

الرسم البياني . أما ميل الخط المستقيم فيوضح من قيمة  $N$  . وتختلف مجموعات البيانات الامبريقية تبعاً لقيم  $N$  و  $s$  . وبالنسبة للمجموعات التي تتأهل فيها قيم  $N$  ، تدل قيم  $s$  المنخفضة على قلة عدد الدورات المتجة في « البثرة » .

وإذا سلمنا أن « الانحناء » في قمة المنحني غير سوية ، وربما كان مردها إلى عدم الاكتمال في التغطية ، والناتج عن تجاهل بعض الدورات ذات العائد المنخفض ، فقد بين بروكس (1968) Brookes أن  $N$  كانت تقديراً لإجمالي عدد الدورات التي يتوقع أن تشتمل على مقالات مناسبة . وبالنسبة لشكل  $13/8$  نجد أن  $N = 643$  دورية ، وهو رقم أعلى بكثير من الـ 374 دورية التي كشفت عنها الدراسة . إلا أن براونلش وكروول (1978) Praunlich and Kroll يقترحان تعديلاً للمعادلة يسمح رياضياً بدرجة مامن « الميل » ويقلل إلى حد ما من المجموع الذي يتم تقديره .

ويمكن تصميم النظام استخدام معادلات منحني برادفورد هذه بالطرق التالية : أولاً ، وكما سبق أن بينا ، فإنه من الواضح إلى حد بعيد أنه من الممكن أن نتوقع صمود النموذج العام في أي مجال موضوعي . ثانياً ، إذا توافرت لديه البيانات الكافية لحساب الميل بالنسبة للمواد المصلدية المناسبة (المقالات مثلاً) ، فإنه يمكن حينئذٍ لتصميم النظام تطبيق الحد الأقصى لـ  $N$  على عدد الدورات . كذلك تسمح نفس المعادلة بحساب الحد الأقصى لعدد المقالات :  $R(N) = N \log (N/s)$  . وبذلك يصبح في متناول المصمم تقدير ما لأقصى عدد من المقالات التي تضاف إلى المستودع ( خلال المدة التي ينطبق عليها تقديره لـ  $R(N)$  ) ، وكذلك عدد الدورات التي يمكن أن يتم الحصول عليها أو اقتناؤها .

وفضلاً عن العديد من الدراسات الامبريقية ، كان توزيع برادفورد وراء ظهور قدر كبير من الانتاج الفكري النظري الذي يحاول استكشاف :

- ١ - الصياغة الرياضية للمنحنى الناتج عن الملاحظة .
- ٢ - علاقة هذا التوزيع بغيره من توزيعات القياسات الوراقية .
- ٣ - إمكانية تطبيق هذا النموذج على ظواهر اجتماعية أخرى .

راجع على سبيل المثال :

Fairthorne (1969) , Naranan (1971) , Laimkuhler (1977) , Brookes (1977) , Price (1976) , Bookstein (1976) and Benamen (1982).

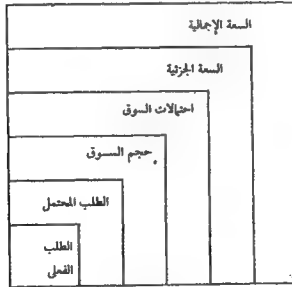
وبالنسبة لذوى الميول الرياضية فإن المراجعة العلمية التي أعدها Hubert (1981) تمثل مدخلاً جيداً لهذا الانتاج الفكري .

## ٨/٥ العدد المتوقع للمتلقين والطلبات :

هذه واحدة من أعقد القضايا التي يتعين على مصمم النظم مواجهتها . فمصادر المعلومات ، على العموم ، موجودة بشكل مستقل عن النظام ، ومن الممكن ، من حيث المبدأ ، التحقق منها ، والفيد الوحيد على التعامل معها هو مقدار ما يمكن أن يوجهه النظام من جهد لهذه المهمة . وخقيقة كون المصدر مصدراً فعلاً ، أى أن لديه معلومات يرغب في إيصالها ، تدل بوجه عام على أنه يمكن أن يرد على ما يوجه

إليه من استفسارات . إلا أنه ليس هناك ما يضمن سعي شخص ما يُعتقد ، إن لم يكن من المعروف فعلا ، أنه بحاجة إلى معلومات متاحة في نظام ما ، سعيه فعلا للبحث عن المعلومات في نظام معين أو استجابته لعرض معين . وفضلا عن إعداد أى تقدير إجمالى لمن يمكن لهم أن يهتموا بإحدى الخدمات ، فإنه يتعين على مصمم النظم أن يضع في اعتباره تلك العوامل التى يمكن أن تحد من يمكن أن يعبر عن اهتمامه فعلا .

ويفتقر هذا القطاع إلى النماذج الكمية الواضحة ، إلا أن هناك الكثير من الشواهد التى تؤكد أن عدد المستفيدين الفعليين من النظام دائما ما يكون أقل ، وأحيانا ما يكون أقل بشكل لافت للنظر ، من عدد المستفيدين المحتملين الظاهريين . وكمثال واضح على ذلك ، فإن النسبة المثوبة من الكبار المسجلين كمستفيدين من المكتبات العامة في بريطانيا تبلغ ٢٥ ٪ فى المتوسط . وقد درس (Blagden 1980) مثلا مختلفا تمام الاختلاف ؛ فقد أنشئ نظام لتقديم معلومات عن المنتجات لصالح المهندسين المعماريين وغيرهم من العاملين في الإدارة المحلية بلندن . وكان إجمالى عدد المتلقين المستفيدين ٥٣٨ مهندسا معماريا . ومن نتائج الدراسة المسحية أمكن تقدير من يمكن أن يفيدوا من الخدمة ، عاجلا أو آجلا ، بأنهم يشكلون ٧٥ ٪ . ولكن إلى أى مدى يمكنهم الاستفادة منها ؟ وقد بينت الدراسات المسحية أن هؤلاء المعماريين يمكن فيها بينهم أن يبحثوا عن ٧٠٠٠٠ عنصر من عناصر المعلومات المتعلقة بمواد الانشاء ، خلال العام ، إلا أنه من الممكن لسبعة في المئة فقط من هذه الاحتياجات أن يسفر عن طلبات تقدم لنظام المعلومات هذا ؛ حيث كان من الممكن تلبية الغالبية العظمى من الاحتياجات اعتيادا على مجموعات البيانات الشخصية ، ومصادر المعلومات المتاحة في الإدارات المعيارية ، ومن الاتصال بالشركات الصناعية .

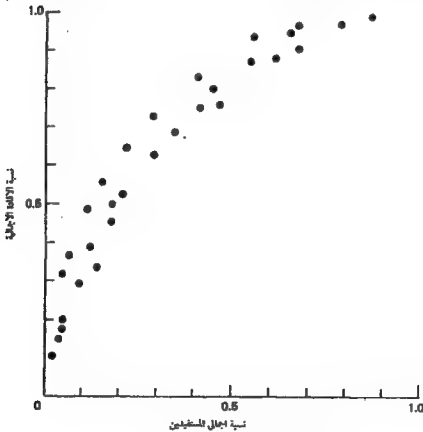


شكل ١٤/أ نموذج السوق

وفي دراسة السوق ، بوجه عام ، يحدد بولت (Bolt 1981) سلسلة من العناصر التى يمكن على ضوءها مناقشة العدد المحتمل من المتلقين لخدمة معينة أو انتاج ما ( شكل ١٤/أ ) .



- ١ - السعة الاجمالية ، وهى مجموع مايمكن لجميع المتلقين المحتملين استيعابه من نوع معين من المنتجات أو الخدمات .
  - ٢ - السعة الجزئية ، وهى مقدار مايمكن استيعابه فى ذلك القطاع من السوق المستهدف من جانب نظام المعلومات موضوع الدراسة .
  - ٣ - احتمالات السوق ، هى الطلب الفعلى لذلك القطاع ، على المنتج أو الخدمة ، مع مراعاة السعر وغيره من القيود ( كإمكانية الوصول مثلا ) .
  - ٤ - حجم السوق ، هو إجمالى عدد الطلبات الفعلية التى تقدم لمجموعة النظم التى تقدم المنتجات أو الخدمات ، من نفس التوعية موضوع الدراسة ، فى ظل هذه الظروف .
  - ٥ - الطلب المحتمل هو عدد الطلبات التى يمكن أن يجتذبها النظام موضوع الدراسة ، ما لم تكن هناك قيود على تلبية هذه الطلبات .
  - ٦ - الطلب الفعلى هو عدد الطلبات التى توجه فعلا للنظام موضوع الدراسة .
- وكل كم ، كما هو مبين فى الشكل ، أقل مما يسبقه . وفى حالة معيارى Blagden على سبيل المثال ، تبين أن نسبة الطلب الفعلى إلى السعة الجزئية كانت ٧ ٪ . وسوف ننظر فيما بعد فى بعض ما بين الطلب الفعلى والطلب المحتمل على النظام من علاقات .

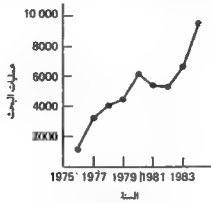


شكل ٨ / ١٥ نمط الاعارة

#### ٦/٨/٨ توزيع الطلبات بين المتلقين :

رأينا في القسم السابق ، كيف أنه ليس من المحتم فعلا أن يفيد جميع المتلقين المحتملين لإحدى خدمات المعلومات ، من هذه الخدمة فعلا . وبين هؤلاء الذين يفيدون نجد تفاوتاً ملحوظاً في مدى الاستفادة . وقد أجرى وول (1980/1981) دراسة حديثة لاستفادة الطلبة من إحدى المكتبات الأكاديمية ، وجاءت نتائجها متضمنة في شكل ١٥/٨ مع نتائج أخرى مقبسة من بحثه . ويشتمل هذا الشكل على بيانات من سبع دراسات مختلفة . وإذا كان الطلب موزعاً على جميع المتلقين بالتساوي فإنه كان من الممكن للنقاط الواقعة أن تأتي في شكل قطري مستقيم يمتد من الركن الأيسر أسفل الشكل إلى الأيمن العلوى . والواقع فعلا أن حوالي ٧٠٪ من الطلبات يأتي من ٣٠٪ من المستفيدين .

وعلى الرغم من احتمال اختلاف شكل المنحنى من موقف إلى آخر ، فإنه يمكن لمصمم النظام أن يتوقع وجود نمط مماثل إلى حد ما . ومن العوامل المؤثرة هنا اختلاف خبرات المستفيدين ؛ فالمتفيدون الذين يتعاملون مع النظام بكثافة يتعرفون عليه وعلى خدماته أكثر من غيرهم ، ومن ثم فإنهم قلما يحتاجون إلى مساعدة في الاستفادة منه ، أما الكثرة من المستفيدين الذين لا يتعاملون مع النظام إلا عرضاً ، فإنهم يحتاجون إلى مزيد من المساعدة . ولهذا الحقيقة انعكاساتها الهامة على نظم المعلومات التي ينبغي أن تجمع بين ملامح الخدمة الذاتية للمستفيد المتمرس ، والأدوات المساعدة للمستفيدين من غير المتمرسين .



شكل ١٦/٨ نمو عمليات البحث على الخط المباشر

#### ٧/٨/٨ معدل النفاذ في السوق :

أوردنا بعض التعليقات حول درجة النفاذ في السوق ، أي مدى الاستفادة من النظام من جانب المتلقين المحتملين ، وذلك في القسم ٥/٨/٨ في دراستنا هذه للمصادر والمتلقين . ونهتم هنا بمعدل تحول المستفيدين المحتملين إلى مستفيدين فعليين ، من اللحظة التي تبدأ فيها الخدمة .

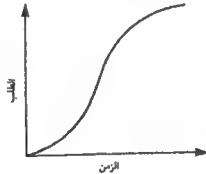
لننظر أولاً في مثال فعل لنمو الطلب ؛ فقد بدأت جامعة لندن منذ عام ١٩٧٥ تقديم خدمة البحث في مرصد البيانات الوراقية البعيدة ، على الخط المباشر . وقد بدأت هذه الخدمة في نقطة مركزية ، ومع مرور الوقت تحولت إلى اللامركزية ، في بيت وثلاثين محطة بحث . وقد تم رصد إجمالي الاستفادة من الخدمة ، حيث تبين أن عدد عمليات البحث على الخط المباشر كان ينمو على النحو التالي ( شكل

١٦/٨ :

١٩٧٥	١٢٠٠
١٩٧٦	٣٢٦٤
١٩٧٧	٤١٠٤
١٩٧٨	٤٣٩٢
١٩٧٩	٦١٠٨
١٩٨٠	٥٥٢٠
١٩٨١	٥٣٧٦
١٩٨٢	٦٧٥٦
١٩٨٣	٩٦٠٠

وكان السبب في الانخفاض في عامي ١٩٨٠ و ١٩٨١ ، هو بدء سريان القيود الاقتصادية في الجامعة . ومع عام ١٩٨٣ بدأ الاتجاه الصاعد في الظهور ثانية .

ومن الممكن أن يكون هناك بالنسبة لأية خدمة معلومات ، أو أى مُنتج مستوى معين يبلغ عنده السوق حد التشبع . وحتى بالنسبة للخدمة المكتبية المجانية ، فإن هناك حداً أقصى لعدد الكتب التي يمكن أن يستعيرها مجتمع معين . ومن الممكن أن نتوقع للنمو المثالي للطلب ، بمرور الوقت ، أن



شكل ١٧/٨ منحنى الطلب شكل S (التشبع)

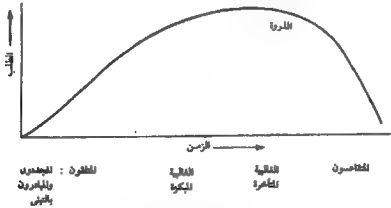
يكون على شكل حرف S ، أو بارتفاع سريع نتيجة لتعرف المتلقين المحتملين على المنتج ومحاولة تجربته ، ثم استواء تدريجي ، إلى أن يصل إلى حد أقصى معين ( شكل ١٧/٨ ) . فمن الواضح أنه بعد تسع سنوات من الخدمة لم يصل البحث على الخط المباشر بجامعة لندن إلى مستوى التشبع . فقد كان معدل النفاذ في السوق في هذه الحالة بطيئاً .

والحالة هنا أبعد من أن تكون مجرد مثال ؛ فعل الرغم من أن مجتمع المستخدمين قد ظل ، نوعياً كما هو إلى حد بعيد ، فإن الموارد التي تقوم عليها الخدمة ( مرادف البيانات المتاحة على الخط المباشر ) كانت تنمو في عددها ، وفي تنوعها ، وفي حجمها ، وبذلك تصبح صالحة لمزيد من المستخدمين المحتملين . أضف إلى ذلك أن الاقبال البطيء على خدمة المعلومات الجديدة أمر مألوف تماماً .

وقد تبين أن هذا هو الحال فعلاً مع الابتكارات أو المستحدثات بوجه عام . فتبنى الابتكارات أو إقرارها يسير عموماً وفق منحنى حرف S ، إذا ماوقعنا العدد التراكمي لمن يتبنون أو يقررون ، مقابل الزمن .

ولتوضيح ذلك يسلم روجرز وشوميكير (1971) Rogers and Shoemaker بمظاهر الاختلاف في تلهف المستفيدين المحتملين على تبني أو تجريب شيء جديد ؛ فهناك عدد قليل من « المجددين » يرتادون الطريق ، يليهم عدد أكبر إلى حد ما من « يتبنون في مرحلة مبكرة » ، ثم تأتي الغالبية العظمى ، وأخيرا يأتي « المتقاعدون » . وتعطى الأعداد التراكمية لمن يتبنون بمرور الوقت المنحنى شكل حرف S .

ويناقش شوفري وليليان (1980) Choffray and Lilien النمط من وجهة نظر التسويق . فهو نفس نمط النمو الذي يمكن توقعه من جانب نظام جديد للمعلومات يتخدم مجتمعا « محصورا » ، كما هو الحال مثلا بالنسبة للمكتبة الأكاديمية . أما النظام الذي يعرض منتجاته أو خدماته في ساحة السوق فإنه يثير شهية



شكل ٨ / ١٨ دورة حياة المنتج .

المنافسين لعرض خدمة مماثلة ، ومع الوقت ، يجد من يتحداه أو ينازعه ، بمنتجات أحدث تسعى لأن تكون بديلا عنه . وقد تم في مجال التسويق وضع نموذج « دورة حياة المنتج » يحدث فيه انخفاض في الطلب بعد فترة من التشيع . وقد تم اقتباس شكل ٨ / ١٨ من (Bolt (1961) .

وقد تبين لباس (1969) Bass في دراسة لمبيعات الأجهزة المنزلية في الولايات المتحدة الأمريكية ، أن الوقت اللازم لبلوغ الطلب ذروته P يتراوح ما بين سبع سنوات ( مكواة البخار وأجهزة التلفزيون ) إلى أربع عشرة سنة ( البطانيات الكهربائية ) . ويعطى كلارك (1958) Clark في دراسة أكثر شمولاً للسلع الاستهلاكية ، تقديرا « للوقت اللازم للحكم على نجاح أو فشل المنتج الجديد » ( جدول ٨ / ٨ ) .

جدول ٨ / ٨ الوقت اللازم للحكم على نجاح المنتجات الجديدة أو فشلها

الوقت (بالشهور)	النسبة المئوية للمنتجات
٤٨ - ٣٧	١٠
٣٦ - ٢٥	٢٩
٢٤ - ١٩	٢١
١٨ - ١٣	٢٦
١٢ - ٦	١١
٦ >	٩

وإذا كان شكل ١٨/٨ هو النمط المتوقع ، فإنه ينبغي على مصمم نظام المعلومات التنبؤ بالاتحاد النهائي ، والحاجة إلى إعداد منتجات أو خدمات جديدة حتى يحافظ النظام على حيويته . والنموذج العام لمثل هذا الموقف الآن هو حاجة الخدمات المعتمدة على الورق لادخال المعلومات التي تقدم إلكترونيا .

## ٨ / ٩ الإفادة من مستودعات الرسائل :

تجمع معظم النظم التي تتداول المعلومات المسجلة ، الرسائل من مصادرها بانتظام ، في مستودع ( مكتبة ، دار محفوظات ، مرصد بيانات ، . . . الخ ) يتم البحث فيه استجابة للطلبات الواردة من المتلقين . ويصمم مصمم النظم بمشكلات مثل :

مامدى مايمكن توقعه من إفادة من كل مادة مختزنة ؟

كيف يمكن للإفادة أن توزع على المواد المختزنة ؟

كيف يمكن للإفادة من مادة ما أن تختلف تبعا لعمرها ؟

## ٨ / ٩ / ١ الإفادة من كل مادة مختزنة :

غالباً ما يكون من الصعب حساب العلاقة بين عدد المواد المختزنة في مستودع المعلومات ، وعدد المواد التي تُستقى من المستودع لتلبية الطلب إعتياداً على الأرقام المنشورة . فهذه العلاقة تختلف ، بالطبع ، تبعا لطبيعة المواد المختزنة ؛ وما إذا كانت وثائق ، أو إشارات وراقية ، أو معطيات حقائقية ، أو معلومات دليلية ، أو أيا كان نوعها .

لقد كان رصيد المكتبات العامة في بريطانيا عام ١٩٨٠ / ١٩٨١ ، ١٣١ مليون مجلد ، وبلغ مجموع واقعات الإعارة ٦٢٧ مليون واقعة ، أى بمتوسط إفادة أقل من خمس واقعات إعارة للمادة الواحدة في العام . وفي عام ١٩٧٨ كان إجمالي مقتنيات المكتبات الجامعية الكبرى في بريطانيا حوالي ٢٨ مليون مجلد ، وسجلت حوالي ١١ مليون إعارة ، وبذلك كان متوسط الافادة من المادة الواحدة في العام حوالي ٠,٤ واقعة . إلا أننا إذا ماوضعنا في الاعتبار ، مالايمكن تجاهله من اطلاع داخل المكتبة ، فإن الرقم الحقيقي بالنسبة للمكتبات الجامعية قد يقترب من الواحد الصحيح .

ولنتقل الآن إلى مرادف البيانات المتاحة للاستخدام العام على الخط المباشر ؛ ففي نوفمبر ١٩٨١ قدرت نشرة *Monitor* محتويات هذه المراسد بحوالي ١١٦ مليون تسجيلية من مختلف الأنواع ، وكان مجموع عمليات البحث التي تتم سنويا في ذلك الوقت ، خمسة ملايين عملية على الأقل . ولكن ، كم تسجيلية يتم انتقاؤها في البحث المتوسط ؟ وقد حصلت فيكرى وياتن *Vickery and Batten* على رقم لهذا المتوسط ، في دراسة تقييمية بجامعة لندن عام ١٩٧٨ ، وهو حوالي ٥٠ تسجيلية وراقية لكل عملية بحث . ولهذا فإنه يمكننا أن نقدر ، وبشكل تقريبي جدا ، أن متوسط التعامل مع التسجيلية سنويا ، كان في عام ١٩٨٠ يتراوح بين مرتين وثلاث مرات ( ربما أصبح أعلى من ذلك الآن ) .

وتؤكد كل هذه الأرقام حقيقة انخفاض كم الإفادة من المعلومات المختزنة في المتوسط . والدلالة الواضحة لذلك بالنسبة لتصميم النظام ، أنه ينبغي أن تكون تكلفة وحدة الاختزان في أدنى مستوى ممكن .

## ٢/٩/٨ توزيع الافة على المواد :

هناك تفاوت في الإفادة من المواد المختزنة في مستودع المعلومات ، وهذه الافة أبعد ماتكون عن التوازن ؛ ففي دراسة للاعارة في إحدى المكتبات الجامعية (1978) Kent et al. ، تبين أن التوزيع كما في جدول ٩/٨ .

جدول ٩ / ٨ توزيع واقعات الاعارة

عدد مرآت الاعارة	عدد المواد	عدد مرآت الاعارة	عدد المواد
٠	٣٨٥٩٦١	٩	٢٧٥
١	٦٣٥٢٦	١٠	١٢٤
٢	٢٥٦٥٣	١١	٦٨
٣	١١٨٥٥	١٢	٢٨
٤	٦٠٥٥	١٣	١٣
٥	٣٢٦٤	١٤	٦
٦	١٧٢٧	١٥	٩
٧	٩٣١	١٦	٤
٨	٤٩٧	+ ١٧	٤

ففي رصيد يضم نصف مليون مادة ، كان متوسط عدد مرآت إعارة المادة خلال العام ٤ ، ٠ ، كما أن ٧٧ ٪ من الكتب لم يجرز واقعة إعارة واحدة خلال الفترة . وإذا حددنا « الاستخدام الكثيف » نغسفا ، بأنه « الاعارة سبع مرآت أو أكثر » نجد أن ذلك يقتصر على أقل من ٢٠٠ مادة ، أي ٤ ، ٠ ٪ من الرصيد .

وبتعريف المادة المختزنة بأنها « مجموعة دورية » ( وتتفاوت مجموعات الدوريات تفاوتاً ملحوظاً ) ، حلل إيركها رت (1959) Urquhart الافة من الدوريات بمكتبة متحف العلوم بلندن عام ١٩٥٦ ، وانتهى إلى النتائج التالية :

عدد واقعات الافة	٠	١	٢	٣	٤	٩.٥
عدد الدوريات	٤٨٢١	٢١٩٠	٧٩١	٤٠٣	٢٨٣	٧١٤
عدد واقعات الافة	١٩.١٠	٣٩.٢٠	٣٩.٣٠	٤٩.٤٠	٩٩.٥٠	+ ١٠٠
عدد الدوريات	٥٤١	٢٢٩	١٣٦	٩٢	١٩٣	٦٠

وكان متوسط عدد واقعات الاعارة لكل دورية في السنة ٥ , ٦ واقعات ، ولم يجرز ٤٦ ٪ من الدوريات المقتناة واقعة إعارة واحدة خلال الفترة . وقد استأثر حوالي ٢٥٠ دورية ( ٢ , ٥ ٪ ) بنصف واقعات الاعارة .

ولناخذ مثالا آخر ؛ فقد تتبع بوليك ورفاقه (1976) Bullick et al. تاريخ مجموعة قوامها ٣٧٠٠٠ كتاب مقتناة في إحدى المكتبات الجامعية ، عام ١٩٦٩ ، مع الاعارة . ومع نهاية ١٩٧٥ ، كان مجموع ماعير

من هذه المواد ولمرة واحدة ٦٠٪ فقط ، وكان نصف الاعارات يستأثر به ١٠٪ من المواد. ومن إجمالي مقتنيات المكتبة والبالغ نصف مليون مادة ، لم يجرز ٤٨٪ واقعة إعاره واحدة ، في الملة من ١٩٦٩ إلى ١٩٧٥ . وفي هذه الجامعة نفسها تبين لفلين (1979) Flynn أن ٦٣٪ من الدوريات العلمية المقتناة لم يجرز إعاره واحدة طوال نفس الفترة ، وأن ١٢٪ من الدوريات استأثر بثلاثة أرباع الاعارات .

وينبغي ألا يغيب عن بالنا في كل هذه الدراسات الخاصة بالمكتبات ، أن إضافة أرقام الافادة داخل المكتبة [ الاطلاع الداخل ] ، يمكن أن ترفع ، وبشكل ملحوظ من مقدار الافادة الفعلية ، إلا أنه من غير المحتمل أن يكون لها أثر يذكر على النمط العام .

وإذا قبلنا الاستشهاد المرجعي من جانب المؤلفين ، كمؤشر للافادة من أوعية المعلومات ، فإننا يمكن أن نأخذ كدليل على نفس النمط عينة جارفيلد (1979) Garfield ، وقوامها ثلث مليون مقالة علمية نشرت في ٢٢٠٠ دورية عام ١٩٦٩ . فكل مقالة تستشهد في المتوسط بحوالي ١٢ مرجعا ، ومن بين الـ ٣,٨٥ مليون استشهاد الناتجة ، كان النصف من نصيب ١٥٠ دورية فقط ( أى حوالي ١٪ من إجمالي عدد الدوريات العلمية المشتملة على « مقالات موقعة » في عام ١٩٦٩ ) .

ونمط من هذا النوع عدة دلالات بالنسبة لمصمم النظام ؛ أولا ، مالم يكن النظام يهدف إلى تحقيق الاقتناء الشامل التزاما بوظيفته الأرشيفية ، فإنه يمكن للمصمم أن يسعى للتعرف مسبقا على احتمالات الطلب على أوعية المعلومات ، وأن يقلل إلى أبعد حد من اقتناء الأوعية التي يحتمل أن يكون الطلب عليها منخفضا ( أو صفر ) . ثانيا ، ضرورة مراقبة الإفادة من النظام بحيث يمكن استبعاد الأوعية التي لا تطلب من مستودع الوثائق الأولية . ثالثا ، يمكن للمصمم أن يبحث عن طرق لاختزان الأوعية بحيث تكون تلك التي يحتمل أن يشتد الطلب عليها أيسر منالا من غيرها ، والعكس صحيح .

#### ٨/٣ الافادة في مقابل السن :

يسود الاعتقاد بأن رسائل المعلومات حديثة الصدور تحظى باقبال المتلقين أكثر من الرسائل القديمة . وهذا أمر واضح فعلا في أى مجال يضطلع فيه نظام المعلومات بخدمة عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالظروف الراهنة . فلا فائدة تذكر لجداول المواعيد القديمة بالنسبة للمسافر ، ولا لأسعار الأسهم خلال الشهر الماضي بالنسبة لمسار البورصة . ولا يفكر الناشر في إعادة طباعة كثير من الكتب نظرا لانخفاض الطلب عليها . فهل من الثابت بوجه عام بالنسبة لمستودعات المعلومات أن مدى الافادة مرتبط بسن المواد التي يتم البحث عنها ؟ وإذا كان الأمر كذلك فعلا ، فإن السن يمكن أن يكون من الخصائص التي يمكن الاعتماد عليها في توجيه قرارات النظام التي ناقشناها في نهاية القسم السابق ، والمتعلقة بالاقتناء والاستبعاد والاختزان .

وقد أجرى الكثير من الدراسات التي تتناول تعطل *obsolescence* الانتاج الفكرى . ومن أقدم ما نشر من هذه الدراسات (Bernard, 1938) تلك الدراسة الخاصة بالافادة من الدوريات في إحدى المكتبات الطبية ، على مدى خمس سنوات ( ١٩٣١ - ١٩٣٥ ) . وقد أسفرت هذه الدراسة عن البيانات التالية :

سنوات النشر	١٩٣٥-١٩٣١	١٩٣٠-١٩٢٦	١٩٢٥-١٩٢١	١٩٢٠-١٩١٦	١٩١٥-١٩١١
واقعات الافادة (١٩٣٥-٣١)	٢٨٦٣	٣٢٧٨	١٦٤٣	٨٦٦	٧٣٧
سنوات النشر	١٩١٠-١٩٠٦	١٩٠٥-١٩٠١	١٨٩٠-١٨٩٦	١٨٨٥-١٨٩١	١٨٨٠-١٨٨٦
واقعات الافادة (١٩٣٥-٣١)	٤٩٥	٣٢٤	١٧٤	٨٤	٦٢

- ٢٧١ -

( م ١٩ - علم المعلومات )

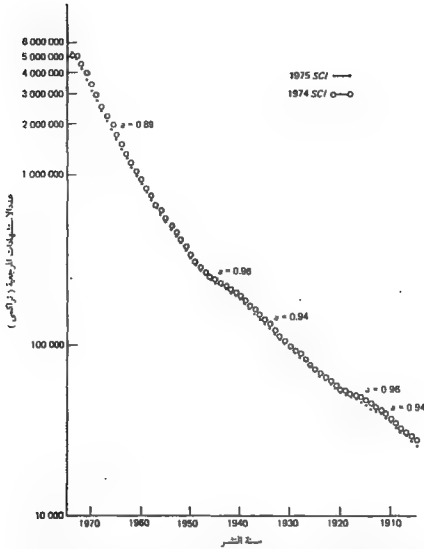
وإذا ما تركنا الرقم الأول جانباً ( نظراً لأن مطبوعات ١٩٣١ - ١٩٣٥ لم تكن جميعها متاحة للافادة خلال السنة من ١٩٣١ إلى ١٩٣٥ ) ، فإننا يمكن أن نستنتج أنه من الممكن للافادة من المادة الصادرة في السنة من ١٩٢٦ حتى ١٩٣٠ أن تكون في حدود ٥٣ ضعف ( ٦٢/٣٢٧٨ ) الافادة من المادة المنشورة خلال السنة من ١٨٨٦ - ١٨٩٠ . إلا أن مقدار ما تقتنيه المكتبة من المواد الصادرة في السنة من ١٨٨٦ إلى ١٨٩٠ أقل بكثير جداً من مقدار المواد الصادرة في السنة من ١٩٢٦ إلى ١٩٣٠ . وليست هناك أرقام دقيقة ، ولكن من المؤكد أن المعدل كان ١ : ٦ وربما ١ : ١٠ . ويرجع جانب ، على الأقل ، من انخفاض الإفادة من المواد القديمة ببساطة ، إلى قلة العدد المتاح من هذه المواد للافادة ( أنظر Line ، ١٩٧٠ ، مع ملاحظة إضافية ليفيكري Vickers ) .

وتتجاهل معظم دراسات « التعلُّل » هذا العامل ، وقد أدى ذلك بلاين وساندسون ( Line and Sandison (1974) ، في مراجعة علمية شاملة للموضوع ، لإثارة الشك فيها إذا كان الفرض الخاص « بالتعلُّل » قد تأكد بشكل لا لبس فيه . إلا أن معظم الدارسين قد يرون أن الافادة النسبية من وعاء المعلومات تتناقص بوجه عام كلما تقدم به السن .

وكمثال ، نشير إلى الدراسة التجريبية الدقيقة التي أجراها جريفت ورفاقه ( Griffith et al. (1970) : فقد قاموا بتحليل الاستشهادات المرجعية باعتبارها دليلاً على الافادة من المقالات العلمية ، وقدموا شكل ١٩/٨ كدليل على التعلُّل بوجه عام . وكان عدد الاستشهادات المرجعية بمقالات عام ١٩٧٤ في عام ١٩٧٥ ، على وجه التقريب ، أكبر أربعين مرة من عدد الاستشهادات المرجعية بمقالات عام ١٩٣٤ . وعلى الرغم من أن المعدل الفعلي لنمو الانتاج الفكري في العلوم غير مؤكد ، فإنه لا يمكن لأي دارس الادعاء بأنه قد تضاعف أربعين مرة خلال أربعين عاماً ( وربما كانت العشرة أضعاف هي الأقرب للصواب ) . ومن ثم فإن قدراً كبيراً مما يدل عليه الشكل البياني من تناقص في الافادة مرده فعلاً إلى التعلُّل . وتدل قيمة « في الشكل على معدل التناقص في الافادة ، ويمكن للقيمة ١,٠ أن تدل على عدم التناقص . وتقابل القيم المسجلة في الطرف الأدنى للرسم البياني ( ٠,٩٦ و ٠,٩٤ ) المعدل المقدر للنمو ، على وجه التقريب . ويدل ذلك على أن الانتاج الفكري القديم تتم الافادة منه بشكل متوازن إلى حد معقول ، بصرف النظر عن السن ، ولا يحدث التعلُّل إلا في غضون السنوات الخمس والعشرين الأولى فقط . ويزر كثير من الدراسات التي تضمنتها مقالة جريفت هذا النمط فعلاً بالنسبة لدوريات بعينها .

وعلى ذلك ، فإنه ينبغي على مصمم النظام أن يتوقع أنه مع تقدم السن بأوعية المعلومات في مستودعه ، يتناقص الطلب عليها بنفس النمط اللوغاريتمي ( الأسّي ) المبين في الشكل . ويمكن لمعدل التناقص أن يتفاوت تفاوتاً كبيراً تبعاً لطبيعة مستودع المعلومات . وصحناً أيضاً في هذا المقام نتيجة أخرى لما انتهت إليه دراسة جريفت ، وهي أن الإفادة المنتشرة أو المشتتة من الانتاج الفكري من جانب «جمهور متنوع» يبدء فيها تقدم السن أو التقدم أبطأ ، في حين تبدى الإفادة المكثفة من جانب جمهور متخصص تقدماً في السن أو تقدمها أسرع بكثير . وإذا صدقت هذه النتيجة فعلاً ، فلننا تعتبر دليلاً مفيداً للمصممين .





شكل ١٩/٨ تقدم السن بالانتاج الفكري . تم توقع عدد الاستشهادات بكل مفردات الانتاج الفكري ، بناء على كشف الاستشهاد المرجعي في المعلوم SCI لعامي ١٩٧٤ و ١٩٧٥ ، وبما يتفق ووصف نموذج بروكس Brookes في النص . ويتبين لنا ثلاثة معدلات لتقدم السن ، تتفق والمرحلة الأولى لتقدم السن ، والأثر للدر للحرين العاليتين ، والنمو الأرضي طويل المدى .

#### ٨ / ١٠ الوصول إلى مستودعات المعلومات :

يتحقق وصول المستفيد إلى مستودع المعلومات بالزيارة الشخصية للموقع الفعلي للمعلومات ( كالتقاط الكتاب المطلوب من على رف المكتبة مثلا ) من ناحية ، أو إيصال المعلومات إلى المستفيد في مقر عمله أو في منزله عن طريق سماع أو عن طريق البريد أو بوسائل الاتصالات بعيدة المدى ، من ناحية أخرى . وهناك أيضا جميع أنواع المواقف الوسيطة ، والتي ينتقل فيها المستفيد إلى إحدى النقاط الوسيطة للاتاحة أو للإيصال .

وحشيما يحتمل على المستفيد الانتقال ، أيا كانت المسافة ، ينشأ نوع من الحواجز التي تحول دون الوصول ، ويمكن أن يكون لهذا الحواجز أثره فعلا في الحد من الطلب . ويمكن توضيح ذلك بدراسات الاستفادة من المكتبات العامة ؛ فقد أجريت على سبيل المثال ، دراسة لمجموعة منتقاة من المكتبات العامة ، قامت بها وزارة التعليم والعلوم في بريطانيا عام ١٩٧٢ . وبين شكل ٢٠/٨ المسافات التي يقطعها المستفيدون موضوع الدراسة للوصول إلى المكتبات . ولم يكن يقطع مسافة تتجاوز الخمسة أميال سوى نسبة مئوية ضئيلة من المستفيدين . وإذا سلمنا بأنه في نطاق ميل واحد من المكتبة كان الجمهور موزعا توزيعا متوازنا ، فإن معدل النسب المئوية التراكمية في نطاق الربع ميل إلى النسب المئوية التراكمية في نطاق الميل يمكن أن يكون ١ : ١٦ . إلا أن المعدلات كانت في الواقع كما يلي :

الدراسة ككل	٤ : ١ :
المكتبات المركزية	٩,٤ : ١ :
مدن الأسواق	٤,٨ : ١ :



شكل ٨ / ٢٠ المسافات التي تقطع للوصول إلى المكتبة

المناطق الريفية	٢,٨ : ١ :
المكتبات الحضرية الكبرى	٤,٢ : ١ :
المكتبات الحضرية الصغرى	٢,٤ : ١ :

وبدل ذلك على أنه حتى في حدود الميل ، لم يستفد من المكتبة سوى قطاع صغير وبشكل ملحوظ ، من المجتمع .

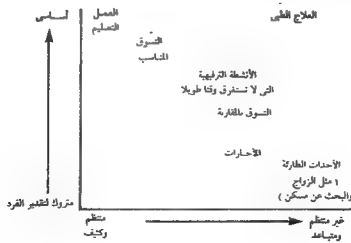
واجتذاب المكتبات للمستفيدين من مناطق التجمع الصغيرة نسبيا ، حقيقة مؤكدة بشكل لا لبس فيه ، كما هو الحال فعلا بالنسبة لكثير من الخدمات الاجتماعية الأخرى كالحمامات (السباحة مثلا Cowling et al. 1982) (جدول ١٠/٨) .

جدول ٨ / ١٠ مناطق التجميع بالنسبة لخدمات السباحة

النسبة المئوية الترافعية في الخدمات الترفيهية	النسبة المئوية الترافعية في الخدمات التقليدية	المسافة التي تقطع إلى الحمام ( بالكيل )
٢٢	٥٦	٢ >
٤٠	٧٤	٢-٣
٤٨	٨٧	٣-٤
١٠٠	١٠٠	٤ <

وتدل هذه الأرقام أيضا على أن حمام السباحة « الترفيهي » ذا الامكانيات الخاصة ، يجتذب المستخدمين من مسافات بعيدة . ومن المؤكد أن الأمر كذلك فعلا بالنسبة لمستودعات المعلومات المتخصصة .

يضاف إلى ذلك أن حجم مناطق التجميع ، وكذلك مدى توافر نقاط الوصول المحلية ، من الأمور ذات الأهمية بالنسبة لكل نظام من نظم المعلومات . وحتى تلك النظم التي تنقل المعلومات عن طريق الوسائل الالكترونية عليها أيضا أن تراعى توافر المنافذ المحلية ، وإمكانات الاتصالات بعيدة المدى . ولا يتاح للناس ، سواء كانوا خلال اليوم في أعمالهم ، أو في منازلهم ، سوى وقت محدود للسفر ، والمسافة التي يمكنهم قطعها خلال هذا الوقت مقيدة بالوسائل المتاحة والتكاليف ، كما أن هناك العديد من الأنشطة المتنوعة التي تتنافس على استغلال وقت السفر ، كما يتبين لنا من شكل ٨ / ٢١ ( Wood and Lee, 1980 ) . ويتوقف موقع الوصول إلى مستودعات المعلومات في هذا الشكل التوضيحي على مدى ضرورة الحصول على المعلومات ، ومدى انتظام حاجة المتلقي إليها .



شكل ٨ / ٢١ الأنشطة التي تتطلب على سفر

## ٨ / ١١ التوزيعات الاحتمالية ووضع النماذج :

قدّمنا في هذا الفصل سلسلة من التوزيعات التكرارية :

- ١ - اختلاف أحجام نظم المعلومات .
- ٢ - التغيرات التي تطرأ على كم المطبوعات بمرور الزمن .
- ٣ - توزيع المطبوعات على المؤلفين .
- ٤ - توزيع المقالات الموقعة على الدوريات .
- ٥ - توزيع الطلبات على المستفيدين .
- ٦ - التغيرات التي تطرأ على عدد الطلبات بمرور الزمن .
- ٧ - توزيع الأفادة على الرسائل المختزنة .
- ٨ - تناقص الطلب على الأوعية تبعاً لتقدم السن .

وتبدو كل مجموعة من مجموعات البيانات الخبورية أو الامبريقية وكأنها تمثل نمطاً عاماً ، وقد بينا في بعض الأحيان كيف يمكن التعبير عن النمط بعلاقة رياضية ؛ كالنمو الأسّي أو التناقص الأسّي ، والمنحنى حرف S ، وقانون لوتكا ، وتوزيع برادفورد . وتعرف مثل هذه العلاقات الناتجة عن التعميم « بالتوزيعات الاحتمالية » ، ويمكن الاستفادة منها بأكثر من طريقة :

- ١ - أنها تقدم عرضاً موجزاً مناسباً ومحمكاً للأنماط التي تمت ملاحظتها .
- ٢ - يمكن باستغلال خواصها الرياضية استخلاص نتائج عامة قد لا تكون واضحة في البيانات الخام ؛ فمن توزيع برادفورد يستدل بروكس على قيم كل من  $N$  و  $R(N)$  .
- ٣ - يمكن الاعتماد على العلاقة الرياضية في إدخال النمط الذي تمت ملاحظته في نماذج للمواقف الأكثر تعقيداً ، كما سنوضح في القسم التالى من هذا الفصل .

وتسير الخطوات المتبعة في تطوير مثل هذه العلاقات الناتجة عن التعميم على النحو التالى :

- ١ - تجميع نوعيات كثيرة من البيانات قدر الامكان ، تعتمد كل نوعية على عينات كبيرة الحجم بحيث لا تتأثر ، إلا في أضيق الحدود ، بالاختلافات العشوائية ( يناقش بروكس (1969) معايير حجم بيانات العينة لتوزيع برادفورد ) .
- ٢ - عرض البيانات بطرق مختلفة للتأكد من أى علاقة أو أية علاقات رياضية ، تمثل أفضل تصوير للموقف .
- ٣ - حيثما يبدو أن هناك عدة علاقات محتملة ، يتم اختيار تلك التى :  
( أ ) تمثل أفضل احتمال للمعالجة الرياضية التى يمكن اعتمادها عليها استخلاص النتائج العامة ،  
و / أو .

( ب ) يمكن ربطها على أفضل وجه بتفسير لتغيرات الواقع الكامنة وراء العلاقة .

وتزداد احتمالات المعالجة الرياضية المثمرة حيثما تكون العلاقة المستخدمة من العلاقات التى حظيت بالدوام المناسبة من جانب رجال الرياضيات ، وطبقت في سياقات أخرى . ويشير كتاب هامبرج ورفاقه (1974) Hamburg et al. عن بناء النماذج في المكتبات ، إلى عدد من التوزيعات الاحتمالية العامة التى

استخدمت في دراسات المعلومات ، كالتوزيعات الهندسية ، وتوزيع باسان Poisson ، والتوزيعات السوية أو الطبيعية normal ، واللوغاريتمية الطبيعية lognormal ، وذات الحدين binomial ، وذات الحدين السالبة ، والأسية exponential والقطعية hyperbolic .

وتكتسب التوزيعات « الاحتمالية » هذا الاسم نظرا لأنه من الممكن استخلاصها بأخذ عينة عشوائية من مجموعة من المدركات ( كحجم نظم المعلومات مثلا ) وربط كل عنصر من عناصر هذه المدركات ( أى كل حجم محتمل في هذه الحالة ) باحتمال تكراره . ويمكن النظر للتوزيع التكرارى الذى تتم ملاحظته ، باعتباره عينة بعينها مأخوذة من المجموعة بأكملها ، فالترددات الفعلية تناظر على وجه التقريب الاحتمالات النظرية . ولنأخذ مثلا آخر ونعاود النظر في شكل ١٢/٨ ، حيث نرى النسب المئوية الفعلية الموقعة لتكرار نمط التأليف في الـ Chemical Abstracts ، والخط المستقيم الذى يمثل توزيع لوتكا النظرى بالنسبة لـ  $n=2$  . ويربط التوزيع النظرى احتمال ١ ٪ بعشرة أنماط للتأليف ، وتتراوح بيانات تكرار النسب المئوية الخاصة بعشرة أنماط للتأليف ، ما بين حوالى ١,٧٥ ٪ إلى ١,٥ ٪ .

ولا يتم استخلاص التوزيع الاحتمالى بمجرد اختبار أو تجريب جميع أنواع المعادلات الرياضية للتوصل إلى توزيع احتمالى يناسب قدرا كبيرا من البيانات ، وإنما يعتمد على التفكير أو النظر في أساس الاحتمالات . وأبسط مواقف الاحتمالات عملية إجراء القرعة بقطعة العملة المعدنية . فمن المسلم به وجود ناخبين أو احتمالين لا ثالث لهما ؛ الصورة أو الكتابة ، وأن قطعة العملة غير متحيزة . وأن النتائج مستقلة كل على حدة ( أى لا ترتبط نتيجة القرعة بنتائج المحاولات السابقة ) . والاحتمال في مثل هذه الظروف بأن تكون نتيجة أى قرعة صورة هو  $P = 0.5$  ، والاحتمال بأن تأتى نتائج ثلاث محاولات متتابعة صورة هو  $P = 0.5 \times 0.5 \times 0.5 = 0.125$  ( أى فرصة واحدة من بين كل ثماني محاولات ) . فإذا افترضنا الآن أننا نجرى القرعة بثلاث قطع نقدية معا ، حيثئذ يكون أمامنا أربع نتائج محتملة HHHH أى ثلاث صور معا [ أو HHTT أى صورتان والثالثة كتابة ] أو HTTT أى قطعتان كتابة والثالثة صورة [ أو TTTT أى القطع الثلاث كتابة ] . ولا يمكن للمحالتين الأولى والرابعة أن يحدثا إلا بشكل واحد فقط ، أى إذا جاءت جميع القطع الثلاث إما صورة وإما كتابة . أما الحالتان الثانية والثالثة فيمكن أن يحدثا بثلاثة أشكال ؛ أى إذا جاءت أى من القطع الثلاث كتابة ( النتيجة الثانية ) أو صورة ( النتيجة الثالثة ) . وبذلك يكون لدينا توزيع احتمالى على النحو التالى :

النتيجة	احتمال الحدوث P
HHH	٠,١٢٥
HHT	٠,٣٧٥
HTT	٠,٣٧٥
TTT	٠,١٢٥

وإذا اخترنا مواقف أخرى ، بمسلمات أخرى ، فإننا يمكن أن نستخلص توزيعات احتمالية أخرى . وعلى ذلك فإنه من الممكن استخلاص معظم التوزيعات التى ذكرها هامبرج Hamburg مما يعرف « بأسلوب باسان Poisson » ( نسبة إلى أحد علماء الرياضيات في القرن التاسع عشر ) . فالمصدر ( المؤلف على سبيل المثال ) ينتج وحدات ( وهى البحوث في هذه الحالة ) بمعدل متوسط قدره  $m$  من الوثائق في كل وحدة

زمنية . وكل واقعة ( نشر ) تحدث مستقلة عن الأخرى ، كما أن إنتاج الوحدات بواسطة المصدر لا يسير على وتيرة واحدة طول الوقت ، وإنما يحدث بشكل عشوائي . ومعادلة باسان :

$$P(x) = \frac{e^{-m} m^x}{x!}$$

تمثل احتمال إنتاج المصدر  $x$  من المواد في وحدة زمنية معينة ( ويمكن للقراء الملمين بالرياضيات التعرف على معنى  $e$  وعلامة التعجب ، بينما يمكن لغيرهم تجاهلها ) . فإذا كان المعدل المتوسط  $m = 1$  ( المواد الصادرة في السنة ) حيث يمكن للتوزيع الاحتمالي الوارد في جدول ١١/٨ أن يستقيم .

جدول ١١ / ٨ توزيع احتمال

عدد المواد في السنة	الاحتمال P
٠	٠,٣٦٧٩
١	٠,٣٦٧٩
٢	٠,١٨٣٩
٣	٠,٠٦١٣
٤	٠,٠١٥٣
٥	٠,٠٠٣١
٦	٠,٠٠٠٥
$ ٦ <  $	٠,٠٠٠١

ويمكننا النظر في  $N$  من المصادر ؛ فلكل مصدر معدل إنتاج متوسط قدره  $m_i$  ، وهذه المتوسطات نفسها موزعة عشوائيا وفقا لنفس المعادلة . ويمكن إذن لهذا النموذج أن يمثل مجموعة المؤلفين الذين درسهم لوتكا ، ومن الممكن ربط معادلاته بنموذج « باسان المختلط mixed Poisson » الذي أشرنا إليه . كما أنه من الممكن رد معادلة باسان نفسها رياضيا إلى احتمالات إجراء القرعة بالقطعة النقدية البسيطة ، التي سبقت الإشارة إليها .

كذلك يبدو نموذج باسان المختلط لأنماط تأليف البحوث تعبيرا معقولا أيضا عن العوامل الحقيقية المؤثرة ؛ فالمؤلفون ينشرون على فترات زمنية عشوائية ، كما أن متوسط انتاجياتهم موزع عشوائيا . وعلى ذلك فإنه يمكن استخدام معادلة لوتكا في النموذج الذي يشتمل على انتاجية المؤلف ، باطمئنان . وربما تدعو الحاجة إلى بيانات خبروية أو امبريقية لتحديد القيم المناسبة للتوابت في المعادلة ، المناسبة للموقف المعين الذي تتم دراسته .

وربما يحدث في بعض الأحيان استعمال ما بين المتغيرات من علاقات في أحد النماذج ، ولا نجد توزيعا نظريا مناسباً ؛ كما هو الحال مثلا بالنسبة للمتغيرات التي تطرأ على الطلب في أثناء « دورة حياة

المنتج ، ( شكل ٨/١٨ ) ، والتي قد لا يكون من الممكن تعميمها في معادلة . ويتنبأ في هذه الحالة استخدام توزيع تكرارى امريقى ( حقيقى أو افتراضى ) بدلا من ذلك .

ونود الإشارة إلى نقطة أخرى تتعلق بالتوزيعات النظرية وغيرها من العلاقات الرياضية العلة الأخرى المستخدمة في علم المعلومات . فيحدث في بعض الأحيان أن يُقدّم الموقف وكان العلاقة الرياضية بين متغيراته حتمية ؛ وكأنها قانون جاذبية يفرض نفسه على الظواهر ، فإذا لم تتفق البيانات الناتجة عن الملاحظة مع العلاقة الرياضية يسود الاعتقاد بأن هناك خطأ ما في البيانات ؛ فهي إما غير مكتملة وإما ناتجة عن عينة غير مناسبة . . . الخ . ولقد أصبح الآن من الممكن نمّما الشكل في البيانات التي تمحيد بشكل ملحوظ عن النمط المألوف ، إلا أن الحقائق المؤكدة ينبغي أن يكون لها اعتبارها في النهاية . فالظواهر التي تدرس في علم المعلومات ليست نظما فيزيائية وإنما أنشطة بشرية . فمع تغير الظروف تتغير أيضا الأنشطة ، ومن ثم فإنه يمكن « لقانون » سبقت ملاحظته أن يفقد صلاحيته للتطبيق . وكما هو الحال في أى تنظيم اجتماعى ، فإننا نستطيع تغيير نمط السلوك البشرى إذا كانت لدينا الرغبة في ذلك والقدرة على اقناع الآخرين بالانصياع . وغالبا ما يكون للخروج أو الانحراف الملاحظ عن التوزيع النظرى أهميته الكبرى ، نظراً لأنه يدل على أن الظروف قد تغيرت . وعلى ذلك ، فإنه ينبغي أن نستخدم العلاقات النظرية ، فقط كوصف تقريبي مناسب ، لظواهر المعلومات ، وأن نكون على استعداد ، دائما ، لأن نكتشف أنها في مواقف بعينها ، لا تعبر عن الحقائق التي أمكن ملاحظتها .

إلا أن التوزيعات الاحتمالية غالبا ما تكون مستقرة رغم الظروف المتغيرة ، نظرا لأنها ترتبط بخصائص الموقف التي لا تتغير ؛ فإذا كان هناك ، على سبيل المثال ، مصدر يواصل إنتاج وحدات مستقلة ، على فترات متباعدة ولكن بمتوسط معدل ثابت ، حيث يظل الناتج قابلا للوصف وفقا لتوزيع باسان ، أيا كان التغير الذي يمكن أن يطرأ على الخصائص الأخرى للمصدر . وهذه العمومية التي تتسم بها التوزيعات الاحتمالية هي التي جعلتها مفيدة بهذا الشكل في وصف المواقف الاجتماعية .

وتتناول باقى أقسام هذا الفصل بعض الأمثلة من النماذج التي نشأت لإلقاء الضوء على ما تصادفه في نظم المعلومات من مشكلات عملية . ومن المراجعات العلمية المفيدة في هذا المجال تلك التي أعدها Rouse ( 1979 ) و Kantor ( 1979 ) و Oswitch ( 1983 ) .

## ٨ / ١٢ صفوف الانتظار :

من المشكلات المألوفة في جميع أنواع النظم الوقوف في صف انتظارا للخدمة . وسوف نتناول الموضوع في هذا القسم بشكل عام ، بينما نحلل في القسم التالى حالة بعينها . ومن الممكن أن نجد مناقشات نظرية صفوف الانتظار في معظم الكتب المتخصصة في بحوث العمليات . ومن الممكن تصوير المشكلة على أساس وجود واحدة أو أكثر من نقاط الخدمة ، تصل إليها وحدات فردية ( بشر أو رسائل أو أية وحدات أخرى ليتم تجهيزها ) وتستغرق خدمة الوحدة الواحدة قدرا من الوقت ، وبذلك يمكن أن يتكون صف من الواصلين المنتظرين . وتركز الوحدات الصف بعد الحصول على الخدمة . فإذا كانت أنماط أوقات الوصول وأوقات الخدمة معروفة ، فإنه من الممكن التنبؤ بقيم متغيرات مثل احتمال الوقوف في الصف ، ومتوسط وقت الانتظار ، أو مقدار الوقت الذى تكون فيه نقطة الخدمة مشغولة . وتتوقف القيم على عوامل مثل عدد نقاط الخدمة ، وانتظام الصف ، وما إذا كانت أسبقية الحصول على الخدمة ترتبط

بأسبقية الوصول ؟ وما إذا كان كل من يصل يقف في الصف انتظارا للخدمة أم أن هناك من ينصرفون ؟  
ومن الممكن في أبسط الحالات وضع الافتراضات التالية :

$$1 - \text{إمكان وصف نمط الوصول بمعادلة باسان} \quad P(x) = e^{-m} m^x / x!$$

حيث  $m$  هو متوسط معدل الوصول في الوحدة الزمنية و  $P(x)$  هو احتمال وصول  $x$  من الراغبين في الخدمة في الوحدة الزمنية .

$$2 - \text{إمكان وصف نمط أوقات الخدمة ( في نقطة خدمة واحدة ) بالتوزيع الأسى السالب} \quad P(t) = e^{-\lambda t}$$

حيث  $\lambda$  هو متوسط وقت الخدمة ، و  $P(t)$  هو احتمال استغراق الخدمة لوقت أطول من  $t$  من الوحدات الزمنية .

3 - أن الصف مبنى على أساس أسبقية الحصول على الخدمة وفقا لأسبقية الوصول ( وليس هناك وصول متزامن ، أى لا يصل أكثر من راغب واحد في الخدمة في نفس الوقت ) ولا يتصرف أحد ممن وصلوا من الصف قبل الحصول على الخدمة .

ومن الممكن إذن أن نبين رياضيا أن :

$$1 - \text{احتمال ضرورة الانتظار هو} \quad W = m/u$$

$$2 - \text{متوسط طول الصف هو} \quad L = m^2 / u(u-m)$$

$$3 - \text{متوسط وقت الانتظار في الصف هو} \quad Y = m / u(u-m)$$

وعلى ذلك فإننا إذا كنا بصدد موقف فيه  $m$  أى عدد من يصلون في الساعة = 6 ، و  $u$  أى متوسط عدد من يمكن أن تقدم لهم الخدمة في الساعة = 8 ، إذن  $W = 6/8 = 0.75$  ، أى أن هناك احتمال لضرورة الانتظار بنسبة 75 ٪ ، ومتوسط طول الصف  $L = 2.25$  ، ومتوسط وقت الوقوف في الصف هو  $Y = 0.375$  ساعة = 22.5 دقيقة ( بالإضافة إلى متوسط ما تسغرقه الخدمة من وقت وقدره 6 ، 7 دقيقة ) .

## ٨ / ١٣ تصادم الطلبات :

في حالة وصول طلبين لنفس المادة المخزنة في مستودع الرسائل في نفس الوقت ، أو تلقى الطلب الثاني قبل انتهاء الأفادة من جانب صاحب الطلب الأول ، فإن أحد الطلبين لن يحظى بالتلبية الفورية . وإذا لم يكن صاحب هذا الطلب على استعداد للانضمام لصف الانتظار فإن الرسالة لن يتم نقلها . وتحدث حالات التصادم هذه في كثير من المواقف المتصلة بنظم المعلومات ، وذلك على المستوى البشرى لخدمات المستفيدين ، وعلى مستوى الآلات ، حينما يكون هناك تناقض على الوصول إلى أحد الأجهزة الالكترونية أو التعامل مع إحدى قنوات النقل . ويحتاج مصمم النظام للتنبؤ بإمكان حدوث حالات التصادم هذه ، وكذلك السعي لتقدير أهميتها الكمية مسبقا ، والبحث عن سبل للتخفيف من وقعها .

وتتوقف احتمالات التصادم على عدة عوامل : متوسط عدد الطلبات التي تقدم خلال وحدة زمنية ، وعدد المواد التي يضمها المستودع ، وكيفية توزيع الطلبات المحتملة على هذه المواد ، ونمط التوزيع الزمني لوصول الطلبات ، ونمط « فترات الأفادة » ؛ أى المدى الزمني للاحتفاظ بالمادة من جانب المتلقي الذي يفوز بها . ( ويمكن في مبيعات أخرى إحلال « نقاط الخدمة » أو « نقاط الوصول » محل « عدد المواد التي



يضمها المستودع» ، وكذلك إحلال «أوقات الخدمة» أو «أوقات اتخاذ الاجراء» محل «فترات الافادة» .

وقد سبق لنا فعلا مناقشة توزيع واقعات الافادة على المواد ، كما قلنا أيضا بعض بيانات التردد أو التكرار . وقد استخدم العديد من التوزيعات الاحتمالية للتعبير عن مثل هذه البيانات ( وفيما يتصل بإعادة الكتب في المكتبات أنظر مقالات كل من Burrell ( 1980 ) و Hindle and Worthington ( 1980 ) و Bagust ( 1983 ) . وهناك مجال لحد له للاختلاف في الآراء ، إلا أن الاختيار المقبول هو التوزيع ذو الحدين السلبي negative binomial . وقد تبين في كثير من المواقف أنه من الممكن تحليل أوقات الوصول إلى نقطة الخدمة بتوزيع باسان . أما نمط فترات الافادة فيسير بوجه عام تبعاً للتوزيع الأسى السلبي . ولقد قلنا هذين التوزيعين الآخرين بإيجاز في القسم السابق . وفيما يتعلق بحالة إعارة الكتب من المكتبات بالذات فقد أجرى مورس ( 1972 ، 1988 ) Morse دراسة مفصلة ، ونحاول أن نبين كيف يمكن استخدام نموذجيه في وضع سياسة للحد من تصادم الطلبات .

والأساس الذي تقوم عليه السياسة المقترحة أنه ينبغي اقتناء نسخة ثانية من الكتاب إذا كان متوسط الافادة المتوقع له سنوياً ، خلال السنوات العشر القادمة أكبر من متوسط الافادة السنوية من كتاب تم اقتناؤه حديثاً . وبذلك يمكن ، من وجهة نظر الخدمة ، أن يكون من المتوقع للنسخة المكررة أن تكون أعلى قيمة من متوسط المكتبتين الحديثة . وتكمن المشكلة في حساب هذه المتوسطات . والمداخلات الامبريقية في النموذج عبارة عن عين من بيانات إعارة الكتب ( وربما كان من الضروري في الواقع العمل ، الحصول على عين من كل مجال موضوعي على حدة ، نظراً لأن أنماط الإعارة يمكن أن تختلف من موضوع لآخر ) . ولكل كتاب داخل في العينة ، يتم تسجيل عدد مرات إعارته خلال العام الماضي كاملاً ( 1 ) ، وكذلك عدد مرات إعارته خلال العام قبل الماضي ( 2 ) . أما البيانات المتعلقة بالكتب الحديثة والتي لم نحصل على قيمة P بالنسبة لها ، فتحفظ وحدها ، وتستخدم لحساب  $R(1)$  ، أي متوسط الإفادة السنوية من الكتب حديثة الاقتناء :  $R(1) = \text{إجمالي } L \text{ بالنسبة للكتب حديثة الاقتناء ، مقسوماً على عدد الكتب حديثة الاقتناء في العينة .}$

وللحصول من القيم الملاحظة لكل من  $P$  و  $L$  ، على رقم  $D$  ، أي متوسط الإفادة السنوية المتوقعة من إحدى النسخ المكررة ، يستخدم مورس نموذجاً خاصاً بتناقص الإفادة من الكتب تبعاً لتقدم السن . وهو يفترض ، معتمداً في وجهة نظره على قدر كبير من الأدلة التجريبية المستمدة من إحدى المكتبات الجامعية في العلوم ، أنه إذا كان المتوسط السنوي لإعارة مجموعة من الكتب في السنة  $t$  هو  $R(t)$  ، فإنه يمكن حساب المتوسط بالنسبة لهذه المجموعة من الكتب في السنة التالية بالمعادلة :  $R(t+1) = A + B \times R(t)$  . وينبغي أن نلاحظ أن هذه متوسطات ، أي أنه ليس من الضروري أن تكون مطابقة لحالة كل كتاب في المجموعة على حدة ، إلا أنه لكي تتنبأ بالإفادة المتوقعة في المستقبل لكتاب بعينه ، فإننا ينبغي أن نسلّم بأنه سوف يسلك مسيله وفقاً «للمتوسط» . أما قيم  $A$  و  $B$  فينبغي الحصول عليها من البيانات الامبريقية . ويبين النموذج الرياضي الذي وضعه مورس طريقة حساب القيم من الأرقام الخاصة بـ  $P$  و  $L$  في العينة .

ثم يقدم مورس بعد ذلك نموذجاً ثانياً يعتمد على نظرية صفوف الانتظار المطبقة في حالات تصادم الطلبات . وهو يفترض أن وصول الطلبات الخاصة بكتاب بعينه يتم عشوائياً ، ومن الممكن وصفه بتوزيع

بإسناد . كما يفترض أيضا أن الفترات التي يتم فيها الاحتفاظ بالكتاب على سبيل الإعارة تتبع التوزيع الأسى . وتدل المعالجة الرياضية للمعادلات المناسبة على أنه إذا أعير الكتاب  $R$  مرات في سنة ، فإنه يمكن حينئذ لتوفير نسخة إضافية منه أن تسمح بـ  $R^2/M$  إعارات إضافية . و  $1/M$  هنا هو جزء السنة الذي يغيب فيه الكتاب في المتوسط عن الأرفف خلال إعارة واحدة ، ففى فترة الإعارة التي تبلغ أسبوعين ، تكون قيمة  $M$  حوالى ٢٤ وعلى ذلك فإنه إذا كان هناك كتاب يعار ١٢ مرة في السنة ، فإنه يمكن للنسخة المكررة منه أن تعار  $12 \times 24/12 = 24$  مرات . وإذا كان  $R$  صغيرا جدا ، فإن  $R^2/M$  يمكن أن يكون منخفضا إلى الحد الذى لا يبرر اقتناء نسخة مكررة .

وهناك فاصل زمنى بين اقتناء الكتاب الجديد ، والتحقق من شعبيته أو الإقبال عليه ، ثم توفير نسخة مكررة منه على الرف . وأفضل طريقة لاتخاذ قرارات اقتناء النسخ المكررة ، أن يكون لدينا تقدير للإفادة المتوقعة من الكتب على مدى عدة سنوات . ولهذا ، فإن مورس يضم نموذجه الأول ( الافادة عبر الزمن ) مع نموذجه الثانى ( تصادم الطلبات ) . وبذلك يتضح أنه إذا كان الكتاب قد أعير  $R(1)$  مرة في علمه الأول ، فإن إجمالى إعاراته على مدى السنوات العشر التالية ، يمكن أن يكون في المتوسط :

$$S = (10A + B \times R(1) / (1 - B) - AB / (1 - B)^2$$

وباستخدام المعادلة  $R^2/M$  للإعارات الإضافية من النسخة المكررة ، لكل سنة ، يمكن حساب قيمة  $S'$  ، أى إجمالى الإعارات المتوقع للنسخة المكررة على مدى السنوات العشر التالية . وأخيرا ، يمكننا حساب متوسط الإفادة السنوية المتوقعة للنسخة المكررة على مدى هذه الفترة ،  $D = S'/10$  .

ولننظر الآن في كتاب أعير  $L$  مرات خلال علمه الأول . فإذا كانت  $L = 12$  ، وتدل بيانات عينتنا على أن  $A = 0.4$  و  $B = 0.7$  حينئذ تكون  $S' = 10.25$  و  $D = 1.025$  ، أى أنه من المتوقع للنسخة المكررة أن تعار مايتجاوز المرة الواحدة بقليل سنويا ، خلال السنوات العشر التالية ، وإذا كان متوسط الإفادة السنوية من الكتب حديثة الاقتناء أقل من الواحد الصحيح ، توصى السياسة المقترحة باقتناء النسخة المكررة .

ولزيد من التفصيلات عن هذا النموذج نحيل القارئ إلى أعمال مورس . ويقدم بحثه الصادر عام ١٩٧٢ أشكالا بيانية مفيدة تبسط العمليات الحسابية المطلوبة . ووضع مثل هذا النموذج معقد رياضيا ، إلا إن استخدامه في الإدارة واضح المعالم بشكل معقول . وسوف نعرض في الفصل التالى لدراسة أخرى لتصادم الطلب في سياق تقييم أداء المكتبات .

## ٨/ ١٤ الاستبقاء في المستودع والاستبعاد :

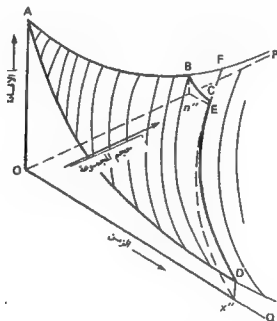
سبق أن ناقشنا اختلاف معدلات الافادة من المواد المختزنة ، والتناقص في الافادة تبعا لتقدم السن ، كما استخدمنا ذلك في النموذج الذى عرضنا له في القسم السابق مباشرة . وقد استعملت مثل هذه البيانات أيضا في توجيه سياسات إدارة المستودعات من حيث الاستبقاء والاستبعاد ، وخاصة فيما يتعلق باحتزان الدوريات في المكتبات . وقد حظيت دراسات هذا المجال حتى عام ١٩٧٢ بمراجعة علمية جيدة أعدها هامبرج ورفاقه (1974)، *Hamburg et al.* ، هذا بالإضافة إلى مراجعة أحدث أبحاثها كرافت (1979)، *Kraft* .

فإذا افترضنا أن هناك مجموعة من مجلدات الدوريات ، تم اختيار عناوينها بدقة متناهية اعتمادا على الخبرة العملية ، ودعت الحاجة إلى الحد من إجمالى حجم المجموعة ، فوفقا لأى معيار يمكن أن يتم اختيار

المواد للاستبعاد أو النقل إلى مستودع ثانوي ؟ فمن الممكن للمجلد السنوي من الدورية أن نقل الإفادة منه : (١) نظرا لأن الدورية التي يتم إليها ليست عالية الانتاجية أو (٢) لأن هذا المجلد بالذات قديم وتناقصت الافادة منه .

وقد وضح لنا باكلاوند ورفاقه Buckland *et al.* (1970) نمط الافادة من الدوريات كما في شكل ٢٢/٨ ؛ فالمنحنى  $AB$  يمثل توزيع برادفورد ، حيث عناوين الدوريات مرتبة طبقيا وفقا لتواتر الافادة منها في وقت معين  $OAI$  هو الافادة من كل عنوان ، و  $OP$  هورتبة الدورية ) . ويمثل المنحنى  $AD$  التناقص الأسى في الإفادة مع تقدم السن . ومن المفترض أنه كلما زادت انتاجية الدورية ، طال المدى الزمني للاحتفاظ بها ، وعلى ذلك فإن الدورية التي تربع على القمة سوف يتم الاحتفاظ بها إلى عام  $X$  . ويتم الاحتفاظ بالدوريات حتى المرتبة  $N$  ( التي يتم الاحتفاظ بها  $Y$  من السنوات ، أقل من  $X$  ) . ويمثل المجموعة المجلد  $ABCD \times ONE$  . و المشكلة التي تحتاج لتطبيق النموذج هي كيف يمكن ، في موقف معين ، اختيار  $N$  و  $Y$  ، بما يؤدي إلى زيادة فرص تلبية الطلب إلى أقصى حد ؟

وهناك مشكلة أبسط إلى حد ما ، كان كول (Cole 1962, 1963) أول من تصدى لها . فقد افترض



شكل ٢٢ / ٨ نمط الافادة من الدوريات

أنه من الممكن الاحتفاظ بجميع العناوين لنفس المدى الزمني ( $X$  من السنوات) . فإذا كان الحد الأقصى لعدد المجلدات ( العنوان في السنة ) التي يتم الاحتفاظ بها  $M$  ، فما أفضل اختيار  $N$  و  $X$  ؟ وقد عبر كول عن توزيع برادفورد على النحو التالي :

$$R(n) = 1 + K \log(n/M)$$

و  $n$  هنا هو مرتبة العنوان ، و  $R(n)$  هو العدد التراكمي للطلبات حتى تلك المرتبة ، أما  $K$  ثابت . كذلك

$$R(x) = R(N) \times e^{-LX}$$

عبر عن التناقص الأسى للافادة بمرور الوقت على النحو التالي : حيث  $R(x)$  هو عدد الطلبات الأقدم من  $X$  من السنوات ، و  $R(N)$  هو إجمالي حجم الطلب على  $N$  من

العناوين ، و  $\lambda$  ثابت . وباستخدام هذه المعادلات أمكنه تحليل قيمة  $N$  ( ومن ثم قيمة  $K = V/N$  ) والتي تبلغ عندها فرصة تلبية الطلبات أقصى مدى لها .

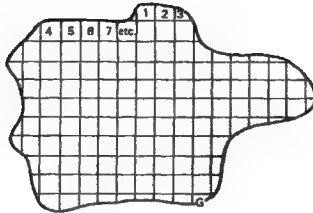
وقد درس بروس (Brookes (1970) المشكلة الأكثر تعقداً ، وهي مشكلة فترات الحفظ المتغيرة . وهو يبدأ بالتناقص الأسى للإفادة مع تقدم السن ، ويعبر عن ذلك بالمعادلة :  $R(x) = R(N) X A^x$  ، حيث  $A$  ثابت يسمى «عامل تقدم السن ageing factor» ، وبذلك فإن  $\log R(x) = \log R(N) + x \log A$  ، حيث يسفر ذلك عن خط مستقيم ميله  $\log A$  إذا كان التناقص في الإفادة من المكتبة باعتبارها  $\log R(x)$  مقابل  $x$  ، حيث يسفر ذلك عن خط «مجدل الدوري أو فائدته» باعتبارها عدد الطلبات التي يتوقع له أن يتلقاها في المستقبل . والمنفعة عند سن  $x$  هي  $U(x) = \ln A^x$  حيث  $A$  هو عدد الطلبات التي يتلقاها للمجلد في عامه الأول ، أما «عامل المنفعة» فهو  $U = 1/(1-A)$  ، وعلى ذلك فإنه من الممكن بالنسبة لأي دورية معينة ، إذا عرفنا  $A$  (عامل تقدم السن بها) و  $\lambda$  (الطلب السنوي على أحدث مجلد) من الممكن حساب الطلب المحتمل في المستقبل  $U(x)$  للمجلد عمره  $x$  من السنوات . ويمكن لسياسة المكتبة أن تكون استبعاد المجلد إذا هبطت الإفادة منه دون مستوى محدد معين  $D$  .

## ٨ / ١٥ الاختزان الموزع :

سبق أن قدمنا الدليل على التناقص الحاد للإفادة من مستودع المعلومات نتيجة لبعده عن مقر المستفيد . وقد قام كل من روثنبرج وهو (Rothenberg and Ho (1977) بوضع نموذج لمشكلة بلوغ لا مركزية نقاط الوصول لصالح مجتمع مشتت ، أقصى مدى لها . وهما يفترضان أنه من الممكن الاحتفاظ بالمجموعة كاملة مركزياً ، أو توزيعها على عدد من المستودعات الفرعية ، دون أي تكرار للمواد ، وأن المستفيدين على استعداد ، إذا دعت الضرورة ، للسفر إلى أي مستودع من هذه المستودعات الفرعية أو إليها جميعاً بحثاً عن المعلومات .

وينقسم الاقليم الجغرافي المراد خدمته إلى عدد مناسب  $G$  من المناطق الشبكية (grid areas) (شكل ٢٣/٨) وتأخذ كل منطقة رقماً من  $g = 1$  إلى  $g = G$  . ومن الممكن حساب المسافة بين أي منطقتين  $d(g_1, g_2)$  من الشبكة التسامية ، كما يتم تحديد عدد المستفيدين المحتملين في كل منطقة  $P(g)$  . ويتم ادخال قيد  $M$  ، أي أقل قدر ممكن من المكتبات يمكن السماح بوجوده في أي منطقة . وإذا كان  $M = 1$  فإن الحل المطلوب هو المنطقة التي يمكن أن يوجد بها مستودع مركزي واحد ، وإذا كان  $M = 0$  فإنه لا قيد هناك على حجم المستودع الفرعي ، وإذا كانت  $M = 0.1$  فإنه لا يمكن لأي مستودع فرعي أن يضم أقل من ١٠٪ من المكتبات . ويتم التحليل الرياضي بتخصيص نسب من المكتبات لكل منطقة في الشبكة ، وذلك بطريقة تحد ، قدر الامكان ، من مدى السفر الذي يحتاج جميع المستفيدين القيام به لتاح لهم فرصة الوصول إلى المكتبات ككل . وفي دراسة حالة لمعلومات الرياضيات في حرم إحدى الجامعات ، حيث كانت  $M = 0.25$  اختار النموذج أربع مناطق بعينها في الاقليم ، تضم كل منها ٢٥٪ من المكتبات ، باعتبار ذلك أفضل نعط للامركزية .

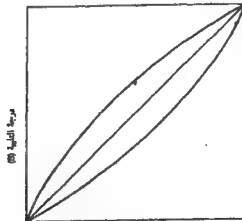
والنتيجة الهامة المستخلصة من تطبيق النموذج ، هي أن اللامركزية لا تحد من السفر إلا إذا كان



شكل ٢٣ / أ شبكة مصممة لمنطقة تخدمها مكتبة

من الممكن تلبية قدر كبير من طلبات كل مستفيد من مستودع فرعى محلي . وأماننا شكل ٢٤ / أ ، والذي تم فيه توقيع ' درجة التلبية '  $S$  ، في مقابل القدر المتاح من المكتبات للمستفيد  $A$  . ويمثل الخط المستقيم المركزي الموقف عندما تكون  $S$  متناسبة خطياً مع  $A$  ، وعلى طول المنحنى العلوي تتزايد  $S$  بشكل أسرع من  $A$  ؛ فنسبة  $30\%$  من المكتبات تؤدي ، على سبيل المثال ، إلى تحقيق  $50\%$  مما يمكن للمكتبات ككل أن تكفله من تلبية لطلبات المستفيدين . وعلى طول خط المنحنى الأدنى تتزايد  $S$  بشكل أبطأ من  $A$  . ولا يمكن للاختزان اللامركزي أو الموزع أن يتطلب قدراً من السفر أقل من ذلك الذي يتطلبه المستودع المركزي الواحد ، إلا إذا كان الموقف كماً في الحالة الأولى ( أي  $S$  تتزايد بشكل أسرع من  $A$  ) . ويتطابق نمط توزيع الإفادة على المواد المختزنة ، والذي سبق توضيحه ، بوجه عام مع هذا الشرط ، ومن ثم فإن هناك ما يبرر درجة مامن اللامركزية ، على هذا الأساس .

ويرمى هذا النموذج ببساطة للاقلال قدر الإمكان من الجهد الذي يبذله المستفيد في السفر ، ولا يضع في اعتباره التكاليف النسبية لإنشاء وإدارة مستودع واحد أو أكثر .



$A$  = نسبة الفائدة من المكتبات

شكل ٢٤ / أ تلبية طلبات المستفيدين

وهناك طريقة أخرى لدراسة الحصول على المعلومات ، وهي أن نفترض أن المستفيد بإمكانه السفر إما إلى مستودعه المحل وإما إلى مستودع مركزي . وربما كان من الممكن أن يكون لدينا مكتبة مركزية مساندة ومكتبات فرعية محلية ، أى تدوج هرمى من مستويين ، وضع بروكس (1970a) نموذجاً له . وهو يفترض أن كل مكتبة من المكتبات المحلية تقتنى المواد التى يحتمل الإفادة منها من جانب المجتمع المحل ، وأن المستودع المركزى يضم نسخة مكررة من جميع المواد المكتتة محلياً ، وأن رصيده مناسب لتلبية جميع الطلبات .

وتكلفة الزيارة الواحدة للمستودع المحل بالنسبة للمستفيد ( أى كانت طريقة التعبير عنها ) هي  $C$  من الوحدات ، وتكلفة الزيارة الواحدة للمستودع المركزى هي  $AC$  ، حيث  $A > 1$  . والأرصدة المحلية هي الأرصدة التى تكمن فيها احتمالات تلبية الطلب  $P$  ؛ فإذا كان على المستفيد أن يبدأ دائماً بزيارة المستودع المركزى أولاً ، وبدرجة معينة من النجاح ، فإن متوسط التكلفة يبلغ  $AC$  من الوحدات . أما الاستراتيجية البديلة فهى البدء دائماً بزيارة المستودع المحل أولاً . وتتكلف الزيارة الواحدة الناجحة للمستودع المحل  $C$  من الوحدات ، إلا أن ذلك لا يحدث إلا بالنسبة للجزء  $P$  من طلبات المستفيد ، ومن ثم فإنه يضيف  $PC$  إلى التكاليف . وتمثل الزيارات المحلية غير الناجحة  $(1-P)C$  من التكاليف ، وينبغى أن نتقها زيارة للمستودع المركزى بتكلفة  $(1-P)AC$  . ومتوسط إجمالي تكلفة الاستراتيجية البديلة هو :

$$PC + (1-P)C + (1-P)AC = AC + C(1-AP)$$

وهذا المتوسط أكبر من  $AC$  إذا كان  $AP < 1$  . فإذا كانت فرصة نجاح الزيارة المحلية  $P = 0.3$  ، و  $A = 3$  ( تتكلف زيارة المستودع المركزى ثلاثة أضعاف تكلفة زيارة المستودع المحل ) حينئذ يكون  $AP < 1$  ، ونجاهل المستودع المحل أقل تكلفة . أما إذا كان المستفيد يعرف جيداً ما يمكن للمستودع المحل تقديمه ، فإنه يمكن أن يبنى استراتيجية ثالثة ولا يفيد من المستودع المحل إلا حينئذ يكون النجاح مؤكداً . وبذلك يصبح متوسط التكلفة  $PC + (1-P)AC$  ، وينبغى أن يكون دائماً أقل مما هو عليه فى الاستراتيجيتين الآخرين . ومن وجهة نظر مصمم النظام ، فإنه إذا كانت قيمة  $A$  معروفة فإن قيمة  $P$  ينبغى حينئذ أن تكون على الأقل مساوية لـ  $1/A$  ، إذا كانت الإفادة من المستودع المحل لها مآبرها ، حتى وإن لم يكن المستفيد قادراً على ضمان النجاح هناك . ويوسع بروكس (1970b) من مجال تحليله ليصبح تدرجاً هرمياً من ثلاثة مستويات .

## ٨ / ١٦ الامداد الهرمى :

والطريقة الثالثة لدراسة الحصول على المعلومات هي افتراض سفر المستفيد إلى المستودع المحل فقط ، وتحویل الطلبات التى لا يتم تلبيتها محلياً إلى مستودعات أخرى ، تنقل المواد إلى المستودع المحل المعنى . وقد وضع وديرن (1970) Woodburn نموذجاً لتدرج هرمى ثلاثى المستويات من هذا النوع ( ويمكن على سبيل المثال ، أن يكون مكتبة أحد الأقسام الأكاديمية ، والمكتبة الجامعية ، والمكتبة القومية ) . وهو يفترض أن المستودع المحل يقتنى جميع المواد التى يزيد عدد الطلبات المتوقعة عليها فى كل وحدة زمنية  $t$  عن  $Pt$  ( مستوى حدى للطلب دونه لا يتم اقتناء المادة ) . وعلى ذلك فإنه يمكن لـ  $A$  بالنسبة لكل مادة أن يكون إجمالي الطلب من جميع أعضاء قسم معين فى جامعة بعينها . والطلب المتوقع على المادة فى المستودع الأوسط هو  $\Sigma A$  ، بالنسبة لجميع المستودعات المحلية المناسبة ، وبالنسبة لكل مادة

تقل فيها  $R1$  . ومن المفترض أن يقتنى المستودع الأوسط جميع المواد التي تزيد فيها قيمة  $R2$  عن  $R1$  (مستوى حدى ثانٍ) . والطلب المتوقع في المستودع المركزى هو  $L = \Sigma K$  بالنسبة لجميع المستودعات الوسطى ، وبالنسبة لكل مادة تقل فيها قيمة  $R2$  عن  $R1$  . ومن المفترض أن يتم اقتناء جميع المواد التي تتطلب مركزيا . وبذلك تشكل القيم  $R1$  و  $R2$  سياسة الاختزان الخاصة بالنظام .

وقد استعمل وديرن بعض البيانات التي سجلها براون (1956) Brown عن الطلب على الدوريات العلمية ، ووضع نموذجا لموقف يضم خمسين مستودعا متوسطا (مكتبات جامعية) ، بكل منها ثمانية مستودعات محلية (أقسام) بمعد إجمالى سنوى من الطلبات قوامه ٤٧٤٥٥ طلبا فى السنة فى كل جامعة ، موزعه على ٢٧٣٦ دورية ، و  $R = R1 = R2$  . ويبين نموذجة كيف يمكن توزيع الدوريات والطلبات التي أمكن تلبيتها بالنسبة لمختلف قيم  $R$  . وتنطبق الأرقام الواردة فى جدول ١٢/٨ على كل قسم وعلى كل جامعة على حدة .

جدول ١٢ / ٨ توزيع الدوريات والطلب عليها

المستوى الحدى $R$	المستودع المحلى الدوريات المطلبة المقتناة	المستودع الأوسط الدوريات المطلبة المقتناة	المستودع المركزى الدوريات المطلبة المقتناة
٥٠٠٠	NIL	NIL	٢٧٣٦
١٠٠٠	٣	NIL	٢٧٣٦
٢٠٠	٣٨	١٠	٢٧٣٦
٥٠	١٣٥	٣٠	٢٧٣٦
١٠	٥٦٨	٩	٢٧٣٦

وفى حالة ما إذا كان  $R1 = R2$  ، أى فى حالة ما إذا كان المستوى الحدى للطلب قد تم وضعه وفقا لنفس الرقم فى كل من المستودعات المحلية والمستودعات الوسطى ، فإن هذه الأخيرة لاتضطلع بأى دور يذكر فى تلبية الطلبات . ويمكن للنموذج الأقرب إلى الواقعية أن يجعل  $R2$  أكبر من  $R1$  ، وبذلك يمكن للمستودعات الوسطى أن تلبى قدرا أكبر من الطلبات التي كان يمكن أن تتجه نحو المستودع المركزى . وقد أمكن لودبيرن Woodburn بوضع افتراضات حول تكاليف الانتقال بين المستودعات ، وما يتحمله المستفيد من تكاليف انتظار المواد الواردة من خلال تبادل الإعارة ، اقتراح قيمة  $R$  التي يمكن أن تحقق التوزيع الأكثر فعالية من وجهة نظر التكلفة ، للدوريات على المستويات الثلاثة للمستودعات . وقد قام كل من إلتون وأور (1973) Elton and Orr بوضع نموذج أكثر نصبا ، على نفس الأسس .

## ١٧ / ٨ بعض أسس نظم المعلومات :

حاولنا فى هذا الفصل أن نجمع معا عددا من الخصائص العامة لنظم المعلومات ، وهى الخصائص النوعية والكمية التي أقرتها دراسات علم المعلومات . وهناك الكثير من المجالات الأخرى لوضع النماذج ، نجدها فى المراجع العامة التي استشهدنا بها .

وسوف نختم هذا الفصل بأن نعرض للنظر قائمة بالأسس التي يمكن الاسترشاد بها فى تصميم

النظم وإدارتها . ومن الممكن ربط بعض هذه الأسس مباشرة بالمواد التى قد منها فى هذا الفصل ، بينما يتجه البعض الآخر نحو مناقشة أداء النظم ، موضوع اهتمنا فى الفصل التالى .

- ١ - المعلومات ينبغي الإفادة منها أو استشارها ؛ فتوفير المعلومات أو تقديمها ينبغي أن يكون مرتبطا بالإفادة المتوقعة .
- ٢ - المعلومات للكافة أو للجميع ( طالما كانوا يتمتعون بحق الحصول عليها ) ؛ فينبغى على نظم المعلومات مراعاة احتياجات جميع أفراد المجتمع المستفيد ، من المعلومات .
- ٣ - لكل مستفيد معلوماته ؛ فينبغى على النظم أن تتأكد من قدرة كل مستفيد محتمل على تحديد مصادر مايريد من معلومات ، والحصول على هذه المصادر .
- ٤ - لكل مصدر من يستفيد منه ؛ وينبغى تصميم النظام العالمى للمعلومات ، بحيث ييسر الوصول إلى جميع المعلومات المسجلة .
- ٥ - يزدى العرض إلى نشأة الطلب ؛ فحيثما يرى النظام أن عنصرا أو قطاعا من المعلومات تدعو الحاجة إليه ، فإن توافر هذا العنصر أو القطاع غالبا مايدفع للإفادة منه .
- ٦ - حافظ على وقت المستفيد ؛ فعلى النظم أن تعمل قدر الامكان على الحد من الجهد اللازم للتعرف على مصادر المعلومات والحصول عليها ، وكذلك الوقت الذى يستغرقه توفير المعلومات وتقديمها<sup>(٩)</sup> .
- ٧ - لايمكن لأى نظام للمعلومات أن يحقق الاكتفاء الذاتى ؛ فنظرا لأن احتياجات أى مجتمع من مجتمعات المستفيدين من المعلومات عادة ماتكون أعرض من أن يستطيع أى مرفق بعينه تلبيتها ، فإنه ينبغى أن تتاح لكل مستفيد فرصة التعامل مع نظام المعلومات العالمى الشامل .
- ٨ - جميع مرافق وخدمات المعلومات ليست سوى قنوات للاتصال فى نطاق المجتمع المستفيد ، وينبغى وضع القنوات الأخرى المكملة أو المتنافسة فى الاعتبار .
- ٩ - أنه لا مناص من دفع مقابل الوثائق والمكتبات وخدمات المعلومات ؛ فعلى كل مساند محتمل ، سواء كان قطاعا عاما أو إحدى الشركات أو أحد الأفراد ، أن يقدم من المخصصات المالية بقدر مايتوقع من عائدات .
- ١٠ - على كل نظام على حدة مراعاة فعالية التكلفة ؛ حيث ينبغى على كل مرفق من المرافق الحرص على تحقيق التوازن المناسب بين الأداء والتكاليف .
- ١١ - ينبغى أن يكون النظام العالمى للمعلومات فعالا من وجهة نظر التكلفة ، حيث ينبغى لتوزيع المهام والموارد فى إطار النظام ككل ، أن يرمى إلى تحقيق توازن مماثل .
- ١٢ - على النظم أن تستجيب للتغير وتتكيف معه ؛ فلما كانت الحاجة إلى المعلومات ، وأوعية المعلومات ، والقنوات الاجتماعية للاتصال ، فى تغير مستمر ، فإنه يتعين على كل خدمة على حدة ، وعلى النظام ككل النظر إلى المستقبل ، أى أن يتشكر ويحورب .

(٩) نثر للزيفين بطورفين الحسة لعلم المكتبات ، ولفى رسمها راجناتالى S. R. Ranganathan . واضح هنا بما فيه الكفاية ( المترجم ) .



## الفصل التاسع

### تقييم النظم

في العملية الاجتماعية لتداول المعلومات ، [ من المصدر عبر القناة إلى المتلقي S-C-R ] ، ينبغي أن يكون التقييم النهائي من وجهة نظر المتلقين المحتملين ؛ فهل تلقوا فعلا المعلومات التي كانوا بحاجة إليها أو كانوا يرغبون فيها أو يطلبونها ، وهل تكاليف تقديم هذه المعلومات مقبولة شخصيا أو اجتماعيا ؟ وهناك أيضا قضية التقييم من وجهة نظر مصادر المعلومات التي تهتم بمعرفة ما إذا كان قد أمكنها إيصال الرسالة ، وإلى من ، وما أحدثت من أثر ؛ ولقد كان هذا وعلى وجه التحديد ، مجال دراسات الاتصال الجماهيري ( أنظر على سبيل المثال Mc Quail, 1975 ) .

وسوف نركز في هذا الفصل على التقييم من وجهة نظر نظم المعلومات التي تضطلع بدور القنوات ؛ مامدى فعاليتها في تلبية الاحتياجات والرغبات والطلبات الخاصة بالمستهدفين من متلقيها ، وهل تحقق فعلا نتائج بشكل اقتصادي ؟ وتفيد الاجابة عن هذه الأسئلة في توجيه سياسات النظم واجراءاتها .



شكل ١/٩ النظم والمصادر والمتلقون (٧)

وبتعديل رسم تخطيطي سابق يمكننا التعبير عن نشاط النظام كما في شكل ١/٩ . فكل نظام يبحث عن المصادر المحتملة أو المتلقين المحتملين ؛ فهو يرسل الطلبات إلى المصادر ، والتي تسفر ( إذا ماتحقق الأمل ) عن اقتناء الرسائل ، ثم تدخل هذه الرسائل إلى نظام التجهيز ، وتلقى الطلبات من المتلقين ويجهزها ( إذا ماتحقق الأمل ) في شكل رسائل مخرجات ، يتم نقلها بعد ذلك إلى المتلقين . وقد أضيف نشاط آخر ، وهو الافادة من رسائل المخرجات من جانب المتلقين ، نظرا لأن هذه الافادة هي التي تقرر ما إذا كانت هناك للنظام ككل وظيفة حقيقية . ويمكن للتقييم أن يتم في أي مرحلة من مراحل هذه السلسلة من الأنشطة .

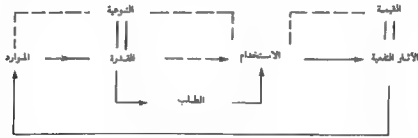
## ١ / ٩ معايير التقييم :

يطرح التقييم ، بالنسبة لأي نشاط ، أسئلة مثل : بأي مستوى من الجودة أنجز النشاط ؟ مامقدار مايمكن أن يحققه من نفع ؟ ولايمكن الاجابة عن مثل هذه الأسئلة إلا إذا توافرت المعايير التي يمكن على ضوءها الحكم على إنجاز النشاط أو على قيمته . ومن الممكن أن يكون هناك أكثر من معيار واحد ، يبدو مناسباً لنشاط بعينه .

وقد قدم أور (1973) رسماً تخطيطياً عاماً جداً للتقييم ( شكل ٢ / ٩ ) . ويسمى المعايير المتصلة بالأداء « النوعية » بينما يسمى تلك المتصلة بالعائد « القيمة » .

ويؤدي تزويد نظام المعلومات بالمصادر إلى جعله قادراً على تقديم مختلف الخدمات ، ويتم استخدام ( الإفادة من ) هذه الخدمات حينما تقدم الطلبات إلى النظام ، ويمكن للمتلقين تحقيق عائد من هذه الافادة . وتتل الأسهم في شكل ٢ / ٩ الافتراضات التالية :

- ١ - إذا ما تساوت جميع الأمور الأخرى ، تميل قدرة النظام للازدياد تبعاً لتزايد الموارد المتاحة له ، ولكن ليس من الضروري أن يتم ذلك بشكل تناسبي .
- ٢ - إذا ما تساوت جميع الأمور الأخرى ، يميل الطلب على النظام للازدياد تبعاً لتزايد قدرته ، ولكن ليس من الضروري أن يتحقق ذلك بشكل تناسبي .



شكل ٢ / ٩ نموذج للتقييم

- ٣ - إذا ما تساوت جميع الأمور الأخرى ، تميل الإفادة من النظام للازدياد تبعاً لتزايد الطلب عليه ، ولكن ليس من الضروري أن يتحقق ذلك بشكل تناسبي .
- ٤ - إذا ما تساوت جميع الأمور الأخرى ، تميل الإفادة من النظام للازدياد تبعاً لتزايد قدرته ، ولكن ليس من الضروري أن يتم ذلك بشكل تناسبي .
- ٥ - إذا ما تساوت جميع الأمور الأخرى ، تميل عائدات النظام للازدياد تبعاً لتزايد الإفادة ، ولكن ليس من الضروري أن يتم ذلك بشكل تناسبي .
- ٦ - إذا ما تساوت جميع الأمور الأخرى ، تميل الموارد المتاحة للنظام للازدياد تبعاً لتزايد عائداته ، ولكن ليس من الضروري أن يتحقق ذلك بشكل تناسبي .

ويدل التحذير المتكرر « ولكن ليس من الضروري أن يتحقق ذلك بشكل تناسبي » على أنه دائماً ما يكون هناك قيد على المدى الذي يمكن أن يزداد أو يتحسن به أي عامل من العوامل الواردة في هذا

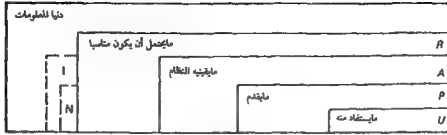
التسلسل . أما التحليل الثاني « إذا متساوت جميع الأمور الأخرى » فيدل على أنه من الممكن لكثير من العوامل أن تحول دون تحقق العلاقة المقترحة ؛ فمن الممكن للموارد الإضافية أن يساء استخدامها ، وبذلك تعجز عن زيادة القدرة ، كذلك يمكن للقدرة الجديدة أن تكون في غير موضعها أو يساء التعريف بها ، وبذلك تعجز عن زيادة الإفادة ، كما أنه من الممكن للاستخدامات الزائدة أن تكون تافهة ، كما يمكن أن تمنح للمتلقين بعيدا عن احتياجاتهم الفعلية ، ومن ثم تعجز عن تحقيق عائدات . هذا بالإضافة إلى أنه من الممكن للمنافع التي تعود على المستفيدين أن تغيب عن بصر الممولين ، أولا تحظى أهميتها بالتقدير ، ومن ثم فإنها قد لا تسفر عن مزيد من الموارد .

وتتصل معايير « النوعية » مباشرة بقدرة النظام : مامستوى أداء خدمة بعينها ؛ مانسبة الطلبات التي تلبي بشكل مرض ، على سبيل المثال ؟ أما معايير القيمة فتتصل مباشرة بآثار الافادة من النظام ؛ مامدى مایمود على المستفيد من نفع ، أو مامدى المحافظة على وقته ، على سبيل المثال ؟

وليس من السهل في جميع الأحيان وضع مقاييس مباشرة للنوعية والقيمة . وتقترح الخطوط المتقطعة في رسم أور Or التخطيطي المقاييس غير المباشرة التي غالبا ماتستخدم . فمن الممكن ، على سبيل المثال ، لأحد النظم أن يشير إلى الزيادة في القدرة ( وصيد ضخ من المعلومات ، ومزيد من العاملين ، وقدرة متزايدة على الاستيعاب . . . الخ ) باعتبارها دليلا على التحسن في النوعية ، وبذلك فإنه يستند إلى الافتراض رقم (٤) أعلاه ، كما يمكن للنظام أن يتخذ من مظاهر الزيادة في الافادة دليلا على أن قيمته لايد وأن تكون قد ازدادت ، وبذلك فإنه يستند إلى الافتراض من رقم (٥) أعلاه . ولايمكن قبول مثل هذه المقاييس غير المباشرة إلا في حالة ماإذا كانت جميع الأمور الأخرى متساوية فعلا ، بها في ذلك العوامل المؤثرة في الطلب . وقد أشار أور Or إلى أنه من الممكن للموارد المدعومة أن تكون مقياسا غير مباشر آخر للقيمة المتزايدة ؛ فإذا كان الممولون يقدمون المزيد من الأموال فإنهم لايد وأن يكونوا قد أدركوا أن النظام يقدم المزيد من القيمة . وهذه في الواقع هي الحجة التي تبرر الخدمة مدفوعة الثمن ؛ فإذا كان المستفيدون يدفعون مقابلها ( وبذلك يسهون في الموارد ) فإنها لايد وأن تكون ذات قيمة بالنسبة لهم . ومهما بلغت مثل هذه المقاييس غير المباشرة من القدرة على الاقتناع بالنسبة للمدير التنفيذي لنظام المعلومات ، فإن علم المعلومات يسمى لإقرار معايير أكثر صلاحية وأكثر وضوحا لكل من النوعية والقيمة .

## ٩ / ٢ إطار للتقييم :

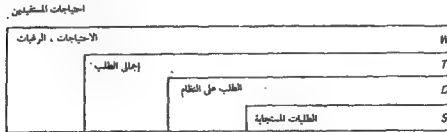
تقوم نظم المعلومات بتجهيز الرسائل المصدرة لایصالها ، في شكل منتجات وخدمات ، إلى المتلقين . وهناك عدة طرق يمكن بها تصوير هذا النشاط . ولكن دعنا أولا ننظر في المعلومات التي تتاح للمتلقين بواسطة النظام ( شكل ٣/٩ ) . فمن بين عالم رسائل المعلومات على إطلاقه ، هناك فقط بعض الرسائل المناسبة للمستفيدين المحتملين من نظام بعينه . ومن بين هذه الرسائل التي يحتمل أن تكون مناسبة ، لاستطيع معظم نظم المعلومات إقتناء سوى جزء فقط ( بل إنها يمكن أن تقتنى بعض المواد غير المناسبة ، والتي يدل عليها الخط المتقطع الخارجي في شكل ٣/٩ ) . ومن بين المواد التي يحتمل أن تكون مناسبة في النظام ، لايقدم للمتلقين عند الطلب سوى جزء فقط ( ويمكن للمخرجات أن تختلط فيها المواد المناسبة بالمواد غير المناسبة ، ويدل على ذلك الخط المتقطع الداخلي ) . وأخيرا ، من بين الرسائل المقدمة قد لايستفاد فعلا إلا بجزء فقط .



شكل ٣ / ٩ نموذج تقديم المعلومات

وتوحي المقارنة بين مختلف الخانات في شكل ٣ / ٩ بمختلف مقاييس النوعية ، فنسبة المواد المختارة إلى المواد التي يحتمل أن تكون مناسبة  $A/R$  على سبيل المثال مقياس لدى التغطية في النظام ، وكذلك نسبة  $P$  ( الرسائل المقدمة التي يحتمل أن تكون مناسبة ) إلى  $A$  ( الرسائل المختارة التي يحتمل أن تكون مناسبة ) مقياس لدى شمول الاستدعاء من المستودع . ونسبة  $N$  إلى  $P$  مقياس لدى انتقائية النظام في التقاط المواد المناسبة من مستودعه ( وغالبا ما يسمى بمقياس التحقيق Precision ) . أما نسبة  $I/A$  فيمكن أن تكون مقياسا للمواد غير المناسبة المختارة ، بينما يمكن لنسبة  $U/P$  أن تقيس الحشو redundancy في تقديم الرسائل .

والآن ، دعنا ننظر إلى العملية من وجهة نظر المتلقين ( شكل ٤ / ٩ ) . وقد حظيت مظاهر التمييز الواردة في شكل ٤ / ٩ بالمناقشة من جانب كل من أور (1973) وOrt ولاين (1974) Line ، « فالرغبة  $w$  حاجة إلى المعلومات ، أدركها المتلقي المحتمل ، على هذا النحو . وهناك أيضا احتياجات إلى المعلومات يمكن التحقق منها بواسطة من يلاحظ العمل أو أي موقف في الحياة ، إلا أنها قد لا تحظى بالاعتراف على هذا النحو من جانب المشاركين . ومن بين كل الاحتياجات / الرغبات القائمة ، لايسفر سوى جزء فقط عن اتخاذ إجراء إيجابي للحصول على المعلومات يتجاوز مجرد الرغبة ، « قد يكون جليلا أن نعرف » . وهذا الجزء هو إجمالي الطلب . ومن هذا الإجمالي لايقدم سوى البعض إلى نظام معلومات بعينه ، كما أن جزءا فقط من هذا البعض يمكن تلبية بشكل مرض . ونسبة  $S/D$  مقياس مباشر لنوعية الخدمة ، كما تقيس نسبة  $D/T$  مدى قدرة النظام على اجتذاب المستفيدين النشطين ( النفاذ في السوق ) ، ويمكن لنسبة  $T/W$  أن تقيس مدى وصول النظام العالمي للمعلومات إلى هؤلاء الذين يحتاجون إلى المعلومات أو يرغبون فيها .



شكل ٤ / ٩ نموذج وضاه المستفيد

وقد أدى هذا التحليل لتحديد معالم عدد من المعايير التي يمكن بواسطتها تقدير نوعية نظام المعلومات . وبإمكاننا الإشارة إلى مزيد من جوانب النوعية . وفي مقدمة هذه الجوانب الأهمية البالغة

للوقت في تقديم المعلومات ؛ كالفواصل الزمنية بين الشروع في الطلب ووصول المخرجات ، ومدى فورية وحداثة المعلومات التي تقدم ، وفترات تأخير أية مخرجات يتم تقديمها بانتظام . وهناك ثانيا مدى إمكانية الثقة والاعتماد على المعلومات المقدمة ؛ دقتها ، وخلوها من الأخطاء ، والبعد عن التحيز . وهناك ثالثا مدى ملائمة الشكل الذي تقدم به المعلومات ، فيما يتعلق بالكلم والإخراج والمصطلحات واللغة ، على سبيل المثال . وأخيرا هناك المعايير التي يمكن في مقابلها وضع المعايير الأخرى جميعا ، ما يتحملها النظام من تكاليف تقديم المعلومات ، وما يتحملها المتلقي من تكاليف الحصول على المعلومات .

ونختتم هذه المناقشة لأطار التقييم بالتنبؤ في أنواع البيانات اللازمة للمقاييس التي تم تحديدها .

١ - تقديرات الصلاحية *relevance assessments* : فالتغطية يتم قياسها بمقارنة الرسائل التي يحتمل أن تكون مناسبة أو صالحة في النظام بتقدير لتلك الرسائل التي توجد في عالم المعلومات . أما الاستدعاء *recall* فيقارن تلك الرسائل التي يحتمل أن تكون مناسبة في النظام بتلك التي تقدم فعلا للمتلقى . ويقدر التحقيق *precision* نسبة الرسائل المناسبة في المخرجات المقدمة . وهكذا تعتمد كل هذه المقاييس على تقديرات الصلاحية ، أي الحكم ما إذا كانت الرسائل يمكن أن تكون نافعة أو غير نافعة بالنسبة للحاجة إلى المعلومات أو الرغبة في المعلومات . أما الحكم على مدى إمكانية الاعتماد على الرسالة فهو امتداد لذلك . ولهذا فإن لتقديرات الصلاحية أهميتها الحاسمة في التقييم .

٢ - سلوك المتلقى : تنطوي جميع مقاييس الحشو في المخرجات ( الرسائل التي تقدم ولا يستفاد منها ) ومقاييس نجاح تلبية الطلبات ، ومقاييس النفاذ في السوق ، ومقاييس ملائمة شكل المخرجات ، ومقاييس تكاليف الاستفادة من النظام ، تنطوي هذه جميعا على بيانات عن سلوك المتلقين ؛ إفادتهم من المخرجات ، وأنواع طلباتهم وأعدادها ، وكيفية استجابتهم لأشكال الرسائل ، ومقدار ما يتبعين عليهم بذله من جهد في التعامل مع النظام . ومن ثم فإن دراسة سلوك المتلقى هي الجانب الأساسي الثاني في التقييم . وقد ناقشنا الكثير من جوانب هذا الموضوع في الفصل الرابع .

٣ - خصائص النظام : فالفواصل الزمنية بين الشروع في الطلب وتلبية هذا الطلب ، أو بين إتاحة المعلومات ؛ أي إرسالها كرسالة ، واقتنائها من جانب النظام ، وإيصالها إلى المتلقى ؛ وكذلك تكاليف تقديم المعلومات ، كل هذه جميعا من خصائص النظام ، والتي تعد المصدر الثالث للبيانات اللازمة لتقييم الجوانب النوعية .

### ٩ / ٣ الصلاحية وتقييمها :

يعرّف ساراسفسك (Saracevic 1970, 1975) الصلاحية *relevance* ، في أوسع معانيها ، بأنها « مقياس لفعالية التواصل بين المصدر والمستهدف ( المتلقى ) في عملية الاتصال » . فإذا انبعت رسالة عن مصدر ، وتم استيعابها من جانب متلق ، ثم أدت إلى حدوث تغير في البنية المعرفية للأخير ، حيثئذ يمكن القول بأن الرسالة « صالحة » بالنسبة للمتلقى ، وقد تم تواصل فعال للمعلومات . ويمكن للمتلقى في هذا الموقف أن يعد تقييما لصلاحية الرسالة .

ولا يمكن إلا للمتلقى النهائي لرسالة المعلومات إصدار حكم لارجعة فيه : « نعم ، إنها صالحة بالنسبة لي » . والواقع أننا في كل مرحلة من مراحل نقل المعلومات تصدر أحكاما افتراضية . ويمكن القول

بوجه عام ( وينطبق هذا التحفظ على مناقشتنا للقضية برمتها ) أن المعلومات لا يتم انتاجها إلا إذا استقر في الذهن أنها يحتمل أن تكون صالحة بالنسبة لاحتياجات معروفة فعلا أو مقترضة ، كما أنها لا تسجل إلا إذا تم التنبؤ باحتمال الافادة منها في المستقبل ، كما أن الرسائل لا تُكرَّر أو تستنسخ إلا إذا كان الناشر على يقين من أن هناك جمهورا تصلح له ، ولا تقتنى نظم المعلومات الرسائل المنشورة ، ولا تحتفظ إلا إذا ثبتت صلاحيتها لمستفيدين ، فعليين أو محتملين ، من النظام ، كما أنه يراعى في التحليل ( التصنيف والتكشيف ) صياغة تسميات للمواثيق تحصر على التعبير بوضوح عن مدى صلاحية كل مادة بالنسبة لاحتياجات المستفيدين المقترضة إلى المعلومات ، أما في الاسترجاع فإن مصطلحات البحث المستعملة هي تلك التي رؤى أنها صالحة للاستفسار المقدم .

وغالبا ما تهتم عمليات التقييم بمقارنة أحكام الصلاحية ؛ فدراسة تغطية النظام إنها هي في الواقع مضاهاة لأحكام الصلاحية التي صدرت في عملية التزويد مقابل حكم أكثر شمولاً على عالم رسائل المعلومات . وقياس الاستدعاء في البحث وفقا للموضوع عبارة عن مضاهاة لأحكام الصلاحية التي أصدرها نظام البحث . مقابل حكم أكثر شمولاً على رصيد الرسائل التي يضمها النظام . أما قياس التحقيق فيضاهي أحكام نظام البحث مقابل تلك الأحكام الخاصة بالمتلقى .

وجميع أحكام الصلاحية ذاتية ، ومن ثم فإنها تتغير تبعا لإدراك من يصدر الحكم لمحتوى الرسالة ، وإدراك الحاجة إلى المعلومات ، والهدف من إصدار الحكم ، والسياق العام الذي يصدر فيه حكم بعينه . وسوف نعرض لبعض الصعوبات العملية التي يمكن مواجهتها ، حيننا نتناول الدراسات المحددة الخاصة بالتغطية والاستدعاء والتحقيق .

#### ٩ / ٤ السمات النوعية للخدمات :

لما كانت نظم المعلومات تقدم الخدمات للمتلقين المحتملين ، فإن ذلك يعني أن الخصائص النوعية لهذه النظم ، فضلا عن قابليتها لقياس بناء على المعايير التي سبق تحددها ، يمكن أيضا الحكم عليها فيما يتعلق ببعض الخصائص التي « تستعصى على الوصف inefable » .

وغالبا ما تكون قدرة النظام الواحد على إتاحة العديد من الخدمات المختلفة من العوامل الجاذبة للمستفيدين ( كما هو الحال فعلا بالنسبة لعملاء الأسواق الكبرى ) . وحتى في إطار الخدمة الواحدة يمكن لتعدد الاختيارات ، لا المخرجات المرحدة ، أن ينظر إليه أيضا باعتباره إحدى العلامات الدالة على مستوى الخدمة . ونظرا لانتساع مجال احتياجات البشر ، فإن إمكان تجاوز حدود ما يقدم من خدمات موحدة ، وتلقى مخرجات « معدة خصيصا للأفراد tailor-made » ، يعتبر دليلا آخر على النوعية الجيدة .

وبساطة إجراءات الافادة من النظام من السمات النوعية التي تحظى بتقدير مرتفع ، نظراً لأن المستفيدين قد لا يتوافر لديهم الوقت أو الرغبة ، أو حتى القدرة على استيعاب اجراءات تنسم بالتعقد . وما لم يكن من الممكن تحقيق البساطة بشكل عملي فإن المعاونة الفنية في التعامل مع النظام من الأمور التي تحظى بالتقدير ، وكذلك الحال بالنسبة لتوفير إمكانيات التدريب لمن لديهم الرغبة في التعلم . ومن العناصر الأخرى التي تسهم في تهيئة المستفيد بشكل مناسب توضيح ما يقوم به النظام ، وبيان أسباب حدوث تأخير لا يمكن تجنبه ، وإذا اتخذ المخرجات الشكل الذي تتخله فعلا ... الخ .

وأخيرا ، هناك خصائص الخدمات التي نجد أنه من الصعوبة بمكان التعبير عنها كميا ، أو حتى مجرد تحديدها ، وهي « جو » الخدمة : أي مدى جاذبية البيئة الفيزيائية التي يتعامل فيها المستفيد مع النظام ، ومدى كياسة أخصائي المعلومات وحماهم ، وما يمكنهم إشاعته من الشعور « بالاهتمام الشخصي » .

ويمكن لكل هذه السيات النوعية التي « يصعب وصفها » أن تلعب دوراً كبيراً في تشكيل موقف المستفيدين واستجاباتهم لنظام المعلومات . وعلى الرغم من أنه نادرا ما يكون من الممكن تقييمها بشكل منضبط ، فإنه لا ينبغي تجاهل هذه السيات في الحكم على النظم .

## ٩ / ٥ تقييم الأداء :

تتم جميع مقاييس السيات النوعية بإجراء المقارنة ، أيا كانت طريقة هذه المقارنة ، بين ما تم فعلا وما كان يمكن أن يتم في بعض الظروف المثالية . ولا كانت ظروف الواقع الفعل عادة ما تقصر دون المثالية أو بلوغ الحد الأقصى ، فإنه يمكن للتقييم أيضا أن يرمى للتحقق من أسباب القصور . ولهذا ، فإن القرارات التي يتطوّر عليها إقرار أحد مقاييس الأداء واستخدامه هي :

- ١ - أي سيات النشاط تعد أفضل مقياس لما تم ، أو لما كان يمكن أن يتم ؟
- ٢ - ما هي الوحدة التي يمكن أن تقاس بها هذه السمة ؟
- ٣ - ما هي سيات النشاط الأخرى التي يمكن أن تلقى الضوء على أسباب القصور ؟
- ٤ - كيف يمكن تحديد الظروف المثالية أو الظروف القصوى ؟
- ٥ - كيف يمكن تجميع البيانات المتعلقة بما تم فعلا ؟
- ٦ - كيف يمكن تجميع البيانات المتعلقة بما كان يمكن أن يتم ؟
- ٧ - كيف يمكن تصميم أو بناء المقياس الفعل الذي يربط مجموعتي البيانات السابقتين هاتين ببعضهما البعض ؟
- ٨ - كيف يمكن ربط قيم المقياس بالبيانات الأخرى التي تم تجميعها عن النشاط ؟

وقد ناقش أور (1973) Or بعض الخصائص التي ينبغي مراعاتها عند اختيار المقياس . ومن الواضح أنه ينبغي اختيار الخصائص التي يمكن عمليا الحصول على البيانات المتعلقة بها دون صعوبات بالغة أو معاناة ، ويشكل ضمن الثقة في هذه البيانات وإمكانية الاعتماد عليها . وينبغي أن يكون المقياس الذي يقع عليه الاختيار بآدي الصلاحية ، بحيث يكون متوافقا مع المعيار الذي يتم بناء عليه تقييم الأداء . واختيار وحدة المقياس أمر هام وصعب في غالب الأحيان . فإذا يمكن ، على سبيل المثال ، اعتباره « رسالة مناسبة » أو « إفادة من الخدمة » ؟ وهل انتظار إعارة متبادلة بين المكتبات لمدة أسبوع ،  $٦٠ \times ٢٤ \times ٧$  يعتبر تأخيرا أسوأ بحوالي ١٠٠٠ مرة من انتظار كتاب يتم احضاره من الدور تحت الأرض لمدة عشر دقائق ، وإذا لم يكن الأمر كذلك فعلا ، فما هي الوحدات التي يمكن التعبير بها عن التأخير ؟

وينبغي أن يكون اختيار الخصائص الأخرى التي يمكن أن تساعد في التحقق من أسباب القصور ، مهتديا بوضع نموذج للعلاقات السببية المحتملة التي يمكن أن تؤثر في الأداء ؛ أي أن يكون بعبارة أخرى معتمدا على تصور لمواطن الخطأ المحتملة ، والعوامل التي يمكن أن تعوق النجاح ، وكيف يمكن تقسيمها إلى فئات ، وتحديدتها في كل خطوة من خطوات النشاط . والظروف المثالية أو الظروف القصوى التي

يمكن أن يتم فيها النشاط هي تلك الظروف التي لا يتسرب الخطأ إلى أى عنصر من عناصرها ، والتي لا تنطوى على عوامل تعوق النجاح ، ولهذا فإن وضع التهاذج الذى سبق أن أشرنا إليه ، يساعد أيضا في تحديد هذه الظروف .

لقد سبق لنا مناقشة أنواع البيانات التى يمكن أن تدعو الحاجة إليها في التقييم . ومن الممكن لتجميع البيانات أن يتم بشكل تلقائى ، من خلال متابعة الأنشطة ، كما يمكن أيضا إجراء اختبار خاص لأغراض التقييم . وللطريقة الأولى بعض المزايا ، حيث لا تنطوى على أى جهد إضافى من جانب أى من المشاركين ( البشر أو الآلات ) وبذلك نحد من تكلفة التقييم . إلا أن هذه الطريقة تقصر البيانات التى يمكن الحصول عليها على ما يتصادف أن يتم تجميعه تلقائيا ، وقد لا تكون هذه البيانات هي ما ندعو الحاجة إليها فعلا . والبديل في هذه الحالة هو تصميم اختبار يتم فيه تجميع ما نسعى إليه فعلا ، حتى على الرغم من أن ذلك يمكن أن يؤدي إلى ارتفاع التكلفة . هذا بالإضافة إلى أنه يمكن أن يكون سببا في حدوث اضطراب في النشاط وأداء هذا النشاط ، بفرض عبء إضافي على العاملين في النظام ، أو المستفيدين الذين نسعى للحصول على بيانات منهم أو عنهم ، وربما أدى أيضا إلى تعديلهم لسلوكهم ، بحيث يتعد عن العادى المؤلف .

ويمكن لتجميع البيانات حول « ما كان يمكن عمله » أن يكون سهلا ، كما يمكن أن يكون بالغ الصعوبة ؛ فتحديد معالم موقف مثالي أمر ، واكتشاف مثال لهذا الموقف يمكن الحصول على بيانات حوله ، أمر مختلف تماما . وربما كان من الممكن تصور أو افتراض نموذج عقلي أو نظري للنظام المثالي ، الذى لا تحدث به أخطاء ، ويتحقق فيه النجاح الكاسل . وربما كان من الممكن ، بدلا من ذلك ، التحقق من موقف قريب بشكل ما من المثالية أو الحدود القصوى ، ثم استقصاء ظروف هذا الموقف . ولا يمكن في هذه الحالة الثانية الحصول على مقياس مطلق أو نهائى للأداء ، وكل ما يمكن الحصول عليه مجرد مقياس نسبي فقط ( أى بالنسبة « لأفضل ما يمكن أن نعر عليه » لا بالنسبة للمثالي ) .

ومقياس الأداء عبارة عن علاقة بين بعض القيم المستقاة من النشاط العادى للنظام وبعض القيم للمناظرة المستقاة من النشاط الواقعى أو الافتراضى لنظام « مثالي » . وغالبا ما تكون العلاقة المستخدمة عبارة عن نسبة بسيطة ( كنسبة للمواد المتلقاة إلى المواد المتفاعة مثلا ) ، إلا أن هناك بعض الأنواع الأخرى من العلاقات التى يمكن أن تكشف أكثر من غيرها عن النوعية . وهناك مواقف يمكن فيها استخدام أكثر من مقياس واحد لتحديد خصائص أداء أحد الأنشطة ، وهنا تثار مشكلة الجمع بين هذه المقاييس في مقياس « واحد single-figure » للنوعية .

وأخيرا ، نأثي إلى التحقق من أسباب عدم بلوغ المثالية في الأداء ، أى « تحليل الاخفاق failure analysis » كما يسمى غالبا . ويتطلب ذلك استقصاء مفصلا للحالات الفردية التى تمت فيها دراسة الخصائص التى أمكن ملاحظتها لأنشطة بعينها ، وذلك للتحقق من العوامل المؤثرة في الأداء .

وسوف نقدم أمثلة لهذا النمط من القرارات ، عندما نعرض لتقييم مختلف الأنشطة في سلسلة مكونات النظام التى سبق أن أوضحناها . إلا أننا سوف ننظر أولا في نقطة عامة واحدة أخيرة .



## ٦ / ٩ كفاءة النظام : التكلفة وفعالية التكلفة :

يهدف أى نظام للمعلومات لتحقيق أقصى درجات الفعالية في تلبية متطلبات المستفيدين المحتملين . ويمكن للنظام أن يقدم خدمات أفضل ، أو أكثر تنوعا إذا ما استغل موارده بحكمة ، وحرص على خفض تكاليف أنشطته إلى أقصى حد ممكن . وفضلا عن الفعالية ، تسعى النظم أيضا لتحقيق الكفاءة ، ومهدفها دائما هو أن تكون « فعالة من وجهة نظر التكلفة » ، كما سبق أن بينا في عرضنا لأمنس النظم في ختام الفصل السابق . وينبغي أن يصاحب التقييم النوعي تقديرات خاصة بالجهد والتكلفة .

وتقدير التكلفة مهمة أبعد ما تكون عن البساطة . وقد حظيت بعض مشكلات هذه المهمة بالمناقشة في ( الفصل ٦ 1973 ) Vickery و ( 1974 ) Price وكذلك ( 1974 ) Wolfe . ويمكن لناصر التكلفة التي ينبغي وضعها في الاعتبار أن تشمل :

الجهد البشري .

الانفاق على أوعية المعلومات المكتتاة .

المواد المستهلكة ( الورق ، ووسائل الاختزان ، ... الخ ) .

استخدام التجهيزات ( تناقض القيمة والصيانة ) .

النفقات الخارجية ( اللازمة للتجهيز ، والاتصالات بعيدة المدى ، والبريد ، والنقل ،

والسفرات ، ... الخ ) .

النفقات العامة أو غير الباهرة الخاصة بالخدمة ( كإيجار المقر ، والرسوم أو الضرائب ، والصيانة والتأمين ، والماء ، والطاقة ، والتدفئة ، وتكاليف النظافة ، والخدمات المكتبية العامة ) .

النفقات الإدارية العامة ( تكاليف الإشراف ، والمحاسبة ، وإدارة شئون العاملين ، ... الخ ) .

التطوير ( ربما كان من المتعين استرداد التكاليف اللازمة لتطوير النظام ) .

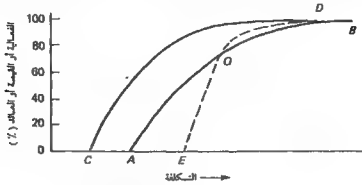
وينبغي البدء أولا بتقدير تكلفة العمليات ، أى الأنشطة المتفرقة التي تتم في إطار نظام المعلومات .

إلا أننا إذا كنا بصدد تقييم فعالية إحدى الخدمات فإنه ينبغي حيثنذ تحديد تكاليف العمليات التي تسهم في تلك الخدمة . وإذا كانت هناك عملية بيعها ( كالبحث للاسترجاع مثلا ) تسهم وحدها ويشكل مباشر في خدمة بيعها ( كالأجابة عن استفسار مقدم من أحد المستخدمين مثلا ) فإن تحديد التكلفة يعتبر أمرا بسيطا . أما الأصعب من ذلك فهي مشكلة تحديد تكلفة إحدى العمليات ( كالحصول على المعلومات مثلا ) التي يمكن أن تسهم في عدة أنواع من الخدمات .

وهناك تعليق عام أخير على التكاليف : قد يكون من الصعب في بعض الأحيان تحليل التكاليف التي يتحملها نظام المعلومات ( ومن ثم يصبح تحليل التكلفة في حد ذاته أمرا مكلفا ) إلا أنه يمكن في جميع الأحيان . وقبلها يكون النظام قادرا على تقدير ما يتحمله المستفيد من تكاليف في الاستفادة من الخدمة ، إلا أن ذلك ينبغي أن يغطى بالاهتمام في أى تقييم مناسب لفعالية التكلفة .

ومن الممكن بسط معنى « فعالية التكلفة » بالنظر في شكل ٥/٩ ، الذي يمثل الموقف الذي عادة ما نصادفه في نظام المعلومات . وتبين الخبرة المكتسبة أنه كلما اقتربنا من قمة الفعالية ارتفعت تكلفة محاولة إحراز المزيد من التقدم . ومنحنى فعالية التكلفة شبيه بالمنحنى AB ، في الشكل . وللانتقال من نسبة الفعالية ٥٠ ٪ إلى نسبة الفعالية ٦٠ ٪ فإن ذلك يتطلب على تكلفة إضافية أقل من تلك التي يتطلب عليها

الانتقال من ٨٠٪ إلى ٩٠٪ . وهناك حد أدنى معين للتكلفة A ، لا يمكن دونه الحصول على أى أداء على الإطلاق . ويمكن للتغير الذى يطرأ على النظام أن يؤدي لا إلى مجرد التحرك على طول المنحنى AB ، وإنما إلى الانتقال إلى منحنى جديد مثل CD أو ED . والمنحنى CD دائما ما يكون أكثر فعالية من وجهة نظر التكلفة من المنحنى AB ؛ فالتكلفة أقل في أى مستوى من مستويات الفعالية ، وعلى ذلك



شكل ٩ / • منحنيات فعالية-التكلفة

فإن الأفضلية يمكن أن تكون للنظام الجديد على الإطلاق . أما المنحنى ED فإنه لا يفضل المنحنى AB إلا فيما فوق النقطة O ، ولا يمكن للنظام الجديد أن تكون له الأفضلية إلا إذا كان من الممكن له أن يعمل عادة بمستوى أعلى من مستوى الفعالية هذا . ولهذا فإن النظام لكى يكون فعالا من وجهة نظر التكلفة فإنه إما (١) أن يعمل على مستوى أداء معين ، بشكل اقتصادى قدر الإمكان ، يتناسب والمواصفات الحالية للنظام ، أو (٢) أن يكون محققا لمستوى أداء مرتفع قدر الإمكان في حدود تكلفة معينة لا يتجاوزها .

#### ٧ / ٩ التغطية في الاقتناء :

تحرص نظم المعلومات ، على اختلاف أنواعها ، كما سبق أن أشرنا ، على البحث المستمر عن المصادر المحتملة ، كما تحاول عند التعرف على هذه المصادر ، اقتناء ما يصدر عنها من رسائل . وتعتبر التغطية التى يتم تحقيقها مقياسا لنجاح عملية البحث هذه . ويمكن ، من حيث المبدأ ، التعبير عن التغطية بالنسبة البسيطة : الرسائل المصدرية المكتتة / الرسائل المصدرية المنشورة . ويمكن عادة لكل نوع من أنواع نظم المعلومات أن يحدد وحدة الرسائل المناسبة بسهولة ؛ كمخطوطة المؤلف مثلا بالنسبة للناسخ ، وعنوان الكتاب أو الدورية بالنسبة للمكتبة ، والبحث أو التقرير بالنسبة لنشرة المستخلصات أو مرصد البيانات . وعادة ما يكون إحصاء الرسائل المكتتة عملية واضحة المعالم .

ووضع طريقة للتحقق من الرسائل المنشورة التى لم يتم اقتنائها أمر بالغ الصعوبة ، وإذا ما أمكن التحقق من إحدى هذه الرسائل ، فإن النظام يحاول اقتناءها . ونسبة الرسائل المكتتة إلى الرسائل التى أمكن التحقق منها أو التعرف عليها ، مقياس للنجاح في عملية الاقتناء ، إلا أن هذه النسبة ليست مقياسا حقيقيا للتغطية . ولقد أمكن لبعض النظم ، كذلك النظام الخاص بقسم الإعارة بالمكتبة البريطانية British Library Lending Division ، وبرنامجه الخاص بالتزويد الذى يتسم بالحياة فضلا عما يحظى به من دعم مالى

قوى ، بلوغ الحد الذى أمكن معه القول بأنه إذا كانت هناك دورية لا يمكن اقتناؤها ، فإن هذه الدورية ، لكل الأغراض العملية ، لا وجود لها . ولهذا فإنه لا قيمة على الإطلاق لكل من نسبة الاقتناء ونسبة التغطية في مثل هذا السياق .

أما النظام الذى لا يحظى بنفس القدر من الدعم المالى فيمكنه التحقق من مجموعة شاملة إلى حد ما تغطى اهتماماته ، ومقارنة الأرصدة يمكنه تقدير مقياس نسي للتغطية ، وغالبا ما تستخدم المجموعات كتلك الخاصة بقسم الاعارة بالكتبة البريطانية BLUD معيارا للمقارنة . وهناك استراتيجية أخرى تقوم على التحقق من مجموعة واحدة أو أكثر ، تقتصر كل منها على مجال موضوعي بعينه ، إلا أنها تنسم بالشمول في حدود ذلك المجال ، ثم مقارنة أرصدة النظم ببعضها البعض . وإذا أمكن إجراء القدر الكافي من المقارنات المتنوعة ، فإنه يمكن الخروج بمقياس نسي عام للتغطية الخاصة بمقتنيات النظام موضوع الدراسة .

وقد أجرى مارتين وسليتر ( Martyn and Slater 1984 ) عددا من الاختبارات وفقا لهذه الطريقة الأخيرة ؛ فقد حلدا حوالى عشرين وراقية ( بيلوجرافية ) متخصصة شاملة ، وحاولا التأكد من وجود المواد الواردة في هذه الوراقيات ، في عدد من نشرات الاستخلاص والتكشيف . وقد شملت النشرات التى تم اختبارها الـ ( CA ) Chemical Abstracts في سبع حالات . وبين جدول ١/٩ تغطية الـ CA في كل حالة من الحالات ، بالإضافة إلى التغطية التى حققتها أكثر نشرات الاستخلاص انتاجية في كل اختبار بعينه .

وهكذا ، فإنه لم يحدث في حالة من الحالات أن حققت الـ CA ( المجموعة موضوع الاختبار ) نسبة التغطية ١٠٠ ٪ ، كما أنها لم تكن أفضل المجموعات موضوع الاختبار في خمس حالات .

جدول ١/٩ تغطية الـ Chemical Abstracts

الاختبار	١٠	٢	٣	٤	٥	٦	٧
CA	٨٧	٨٠	١٦	٢٠	١٨	٧٠	٤٢ ٪
الأفضل	٨٧	٨٠	٢١	٦٥	٢٠	٩١	٨٦ ٪

جدول ٢/٩ تغطية الـ Biological Abstracts

الاختبار	١	٢	٨	٩	١٠	١١	١٢	١٣	١٤
BA	٢٩	٢٠	٢٣	١٩	٢٣	٦٦	٥٥	٥٧	٦٨ ٪
الأفضل	٨٧	٨٠	٨١	٥٣	٥٩	٨٣	٧١	٨٦	٩٠ ٪

وبين جدول ٢/٩ مجموعة مماثلة من الأرقام خاصة بالـ Biological Abstracts . ولوقدر لتوزيع الاختبارات على الـ BA أن يكون واسعا بما فيه الكفاية ، ومثلا لمجالها الموضوعي - ولا يمكن في الواقع ادعاء ذلك في هذه الحالة - فإنه كان من الممكن حينئذ تقدير التغطية العامة للـ BA اعتيادا على بيانات معينة . إلا أن ما حدث فعلا أننا لم نخرج إلا بمجرد انطباع بأن التغطية الاعتيادية للـ BA تتراوح بين الثلث والنصف .

وقد جرت محاولة لتحليل أوجه القصور ، وكانت العوامل التي وقع عليها الاختيار كأسباب محتملة لعدم التغطية في نشرات الاستخلاص مايلي :

- ١ - تدني مستوى المادة .
- ٢ - اللغة المغمورة .
- ٣ - الشكل غير المألوف في النشر .

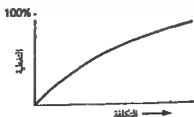
إلا أنه لم يكن من الممكن إيجاد أى وجه للارتباط بين أى من هذه العوامل .

ودعنا الآن ننظر بشيء من التعمق في إحدى الوراقيات ( الببليوجرافيات ) المستخدمة في هذه الاختبارات . وكان الموضوع هو نفايات المواد المشعة ( الاختبار رقم ٧ في جدول ١/٩ ) وكان يضم ١٠٦ مواد . وقد تحقق مارتن وسليتر (Mertyn and Slater (1964,1967) من ٩٨ مادة من هذه المواد في ثلاث نشرات للمستخلصات :

Nuclear Science Abstracts	مادة ٩١
Chemical Abstracts	مادة ٤٤
Index Medicus	مادة ٢٥

ويزيد المجموع عن ٩٨ نظرا للتكرار . وقد بحث جامعو الوراقية الأصلية أيضا في هذه النشرات ، ولكن عن طريق كشفاتها الموضوعية بالطبع . وفي مقالة عن العمل الوراثي يصف فورس (Voress (1962 كيف تم أيضا البحث وفقا للموضوع في ثمانى نشرات استخلاص أخرى للعثور على المواد الثمانى الباقية التي لم يعثر عليها مارتن وسليتر . ولهذا ، فقد كان جهد البحث اللازم للعثور على الـ ٧,٥ ٪ الأخيرة من الوراقية لا يستهان به .

ويغضى بنا ذلك مباشرة للنظر في فعالية تكلفة مثل عمليات البحث هذه . فإذا كان هناك نظام للمعلومات يبحث عن الرسائل المصدرة المنشورة كل على حدة ، فإنه من الممكن لتكلفة الوحدة الخاصة باقتناء كل رسالة فعلا ( بمجرد أن يتم التحقق منها ) أن تكون واحدة تقريبا ، إلا أن تكلفة الوحدة في التحقق ، كما تبين لنا في حالة فورس Voress يمكن أن ترتفع ، وربما بمعدل أسى . ويتخذ منحنى التكلفة في مقابل التغطية المسار المبين في شكل ٦/٩ ، وهو قانون العائدات المتناقصة المشهور . أما إذا كان النظام يبحث عن الرسائل المتضمنة في أوعية مصدرة أخرى ، كالمقالات المناسبة في الدوريات مثلا ، فإن توزيع برادفورد Bradford للرسائل في المطبوعات يلعب دوره أيضا ؛ حيث يمكن لوحدة تكلفة الاقتناء لكل مطبوع أن تظل ثابتة تقريبا ، إلا أن العائد من المقالات المناسبة في كل مطبوع يتناقص ،



شكل رقم ٦/٩ منحنى التكلفة / التغطية

ومن ثم يمتد المنحنى العام للتكلفة في مقابل التغطية إلى اليمين ، حيث تزداد تكلفة تحقيق مستوى معين من التغطية .

## ٩ / ٨ الاسترجاع من المستودع :

لقد كان تقييم النجاح في استرجاع الرسائل من أحد المستودعات استجابة لطلب أحد المستفيدين ، موضوعا لقدر كبير من التحليلات النظرية والتجارب العملية . والنصوص الأساسية في هذا الموضوع هي تلك التي كتبها لانكستر (1979) Lancaster وفان رسيجن (1979) Van Rijsbergen وسبارك جونز Spark-Jones (1981) . ويلور التقييم هنا حول فكرة الصلاحية ، التي سبق أن ناقشناها ، ويستخدم النموذج التالي :

	متاسب	غير متاسب
مسترجع	إصابات	شوشرة أو تغطيات
غير مسترجع	فاقد	مواد تركت جانبا

ويمثل الصندوق مجموعة الرسائل المختزنة . وتقسم كل واقعة من واقعات الاسترجاع المستودع إلى قسمين ؛ المواد المسترجعة والمواد غير المسترجعة . ويمكن لتقدير الصلاحية ، من حيث المبدأ ، أن يقسم كلا من هذين القسمين إلى قطاعتين أحدهما للمواد الصالحة أو المناسبة والآخر لغير المناسبة . وبذلك يصبح لدينا أربع كميات أو فئات : المواد المناسبة المسترجعة منها وما لم يسترجع ، والتغطيات غير المناسبة المسترجعة ، والمواد التي أصاب النظام بتركها جانبا . وعلى هذا الأساس تعتمد معظم جهود تقييم الأداء في الاسترجاع . ويوحى النموذج بوضوح بمعياريين محتملين لنوعية الأداء ؛ وهما الحد من عدد الفاقد ، والحد من عدد التغطيات المسترجعة . والأداء المثالي هو الأداء الذي لا تضيق فيه أية رسالة مناسبة ولا تسترجع فيه أية رسالة غير مناسبة .

وهناك أنواع مختلفة من « المستودعات » التي تسترجع منها الرسائل ؛ فهناك مجموعات الوثائق المرتبة موضوعيا ، وهناك الكشافات الموضوعية الخاصة بالمواد الوثائقية ، ويمكن لهذه الكشافات أن تكون مطبوعة أو في شكل بطاقات ، وهناك مراصد البيانات التي تضم التسجيلات records المشتملة على الاشارات الوراقية ، أو البيانات ، أو للمعلومات الدليلية ، أو النصوص الكاملة للوثائق . ولكل نوع من هذه المستودعات مشكلاته الخاصة في التقييم ، إلا أنها تشترك جميعها في الحاجة إلى اتخاذ قرارات حول النقاط التالية :

- ١ - ماهو الحجم المناسب للاختبار لكي يسفر عن نتائج يمكن الاعتماد عليها ؟
- ٢ - ماهو مصدر الاستفسارات التي تشكل أساس واقعات الاسترجاع ؟
- ٣ - ماهو تعريف « واقعة الاسترجاع » . هل هي عملية البحث الذي يتم تقييم مستواه ؟ وينطوي ذلك على اعتبارات، مثل : كيف يدعى ترجمة الاستفسار إلى صيغة وصيغة استفسار ( باستعمال المصطلحات المناسبة لنظام الاسترجاع ) وماهي التعليقات التي يمكن أن يُسمح بإدخالها على وصيغة الاستفسار أثناء البحث ؟

- ٤ - ماهي الطريقة التي يمكن بها الحكم على صلاحية الرسائل ؟ هل يمكن استخدام مقياس متدرج scale للمصلاحية ؟
- ٥ - كيف يمكننا التحقق من نوعية الرسائل المسترجعة ( وليس هذا بالأمر اليسر دائما كما يبدو )
- ٦ - كيف يمكننا التحقق من فقد أو عدم استرجاع الرسائل المناسبة ، أو تقدير عددها ؟
- ٧ - ماهي مقاييس الأداء التي تستخدم ؟
- ٨ - كيف يمكن حساب كل مقياس بالنسبة لكل عملية بحث ؟
- ٩ - كيف يمكن الجمع بين بيانات أداء عمليات البحث معا لتقديم نتيجة عامة للاختبار ؟
- ١٠ - ماهي المتغيرات التي يمكن دراستها باعتبارها من العوامل المؤثرة في أداء الاسترجاع ؟
- ١١ - كيف يمكن تجميع البيانات الخاصة بكل متغير ؟
- ١٢ - كيف يمكن ربط هذه البيانات بمقاييس الأداء ؟
- ١٣ - ماهي المعلومات الأخرى الإضافية التي يمكن تجميعها لكي تساعد في تفسير نتائج الاختبار ؟

هذا وقد تم اتباع نوعين من طرق تقييم الاسترجاع ؛ أولها اختبارات أداء النظم العاملة ، وثانيها الدراسات المتعلقة بسلوك النظم التجريبية . وقد نظرنا فعلا في بعض النتائج المستخلصة من البحوث التجريبية في الفصل السادس . وسوف نعرض هنا لثلاثة اختبارات عملية لنظم استرجاع الكترونية بالإضافة إلى دراسة تجريبية واسعة النطاق .

## ٩ / ٩ تقييم المدلرز :

أجريت هذه الدراسة في عامي ١٩٦٦/١٩٦٧ ، ونشرها لانكستر في ( Lancaster 1968, 1969 ) . وكان المدلرز MEDLARS ( نظام تحليل واسترجاع الإنتاج الفكري الطبى Medical Literature Analysis and Retrieval System ) وقتئذ يضم مستودعا يشتمل على ٧٠٠٠٠٠٠ تسجيلات خاصة بالمقالات الطبية ، محفوظة على شريط مغنط ، يتم البحث فيه تسلسليا ، على دفعات ، استجابة لطلبات المستفيدين . وكان يتم سنويا تجهيز أكثر من ٣٠٠٠ عملية بحث . وكانت المقالات تكشف برعوس موضوعات ، بمتوسط ٦,٧ رعوس لكل مقالة ( وإن كان متوسط الرعوس بالنسبة للمقالات باللغة الأهمية عشرة رعوس ) . وكانت الرعوس تستمد من مكتب ( Mesh ) الذي كان يشتمل وقتئذ على حوالى ٧٠٠٠ مصطلح . وكانت الأهداف الرئيسية للبحث هي :

- ١ - دراسة متطلبات إجراء عملية البحث لصالح المستفيد .
  - ٢ - التعرف على مدى فعالية وكفاءة المدلرز في تلبية الاحتياجات .
  - ٣ - تحديد العوامل التي تؤثر سلبا في الأداء .
  - ٤ - الكشف عن سبل تطوير الأداء .
- ولما كان هذا هو أول تقييم جوهري لأحد نظم الإسترجاع العاملة فعلا ، فسوف نعرض له بشيء من التفصيل .

وقد تقرر منذ البداية ، أن الاختبار المناسب يتطلب ٣٠٠ استفسار مقيم ( ولم ينشر الأماص الإحصائي لهذا القرار ) . وينبغى لهذه الاستفسارات أن تكون ممثلة قدر الإمكان للطلبات المعتادة

للمستفيدين . وقد أمكن تحقيق التمثيل عن طريق عينة طبقية من المعاهد والمؤسسات الطبية التي وردت منها الطلبات خلال عام ١٩٦٥ ، ثم تجهيز الاستفسارات الواردة من العينة على مدى إثني عشر شهرا . وقد ورد حوالي ٤١٠ استفسارات تم تجهيزها ، وأخيرا تم تقييم ٣٠٠ استفسار منها تقريبا كاملا ، واستخدمت في قياس الأداء . ولهذا ، فقد كانت الاستفسارات التي تم تجهيزها هي تلك الاستفسارات الناشئة بشكل طبيعي في مسار الحياة الطبيعية للمستفيدين الممثلين في العينة . وكانت الاستفسارات الثلاثية المستخدمة في التحليل واردة من هؤلاء المستفيدين الذين أكدوا رغبتهم في الحكم على صلاحية نتائج الاسترجاع .

وكانت الاستفسارات تقدم للمدللز عن طريق الزيارة الشخصية ( مما كان يؤدي إلى « التباحث » حول الاستفسار مع أخصائي المعلومات ) ، أو عن طريق البريد . وكان الطلب يشتمل على اسم المستفيد ولقبه والمؤسسة التي يعمل بها ، فضلا عن بيان الاستفسار ( ' نرجو أن تكون محددا قدر الامكان فيما يتعلق بالهدف والمدى والتعريفات والحدود . . . الخ ' ) بالإضافة إلى المقترحات الخاصة بالمصطلحات الطبية المناسبة للاستفسار . واعتادا على هذه البيانات كان العاملون بالمدللز يقومون بإعداد صيغة بحث ( وسيمة استفسار ) مستخدمين الربط المناسب بين رؤوس موضوعات MeSH . ثم يتم بعد ذلك اجراء البحث بواسطة الحاسب الالكتروني « بالطريقة المعتادة » . وكانت « واقعة الاسترجاع » ، أو عملية البحث الواحدة ، يتم تحديدها لكل استفسار على حدة تبعا لحجرة مسئول البحث في المدللز ( فقد كان هناك بالطبع أكثر من مسئول بحث واحد ) . وفي هذه المرحلة كان يطلب من كل مستفيد تقديم قائمة بالمقالات الحديثة التي يراها صالحة بالنسبة لاستفساره .

وكان نتائج البحث عبارة عن قائمة بالإشارات الوراقية مطبوعة بواسطة الحاسب الالكتروني . وكانت هذه القائمة ترسل إلى المستفيد رداً على استفساره . وفي حالة ما إذا كانت القائمة تشتمل على ثلاثين إشارة أو أقل كان المستفيد يتلقى صورة من كل مقالة من المقالات الواردة في القائمة ، وذلك لأغراض التقييم . أما إذا كانت القائمة تضم أكثر من ثلاثين إشارة فإنه كان يتم اختيار حوالي خمس وعشرين مقالة عشوائيا من القائمة وإرسال صور من هذه المقالات إلى المستفيد . وكان يطلب من المستفيد أن يبين بالنسبة لكل مقالة ما إذا كانت ذات أهمية كبرى ( صالحة ) أم ذات أهمية محدودة ، أو لا أهمية لها ، أم لا يمكن الحكم على أهميتها ( كما هو الحال مثلا إذا كانت المقالة بلغة أجنبية ) . وعلى ذلك ، فإن تقدير الصلاحية كان يتم بواسطة المنسخر الأصلي ، اعتمادا على النص الكامل للرسالة باستخدام المقياس التدرج للصلاحية « بالغة ، محدودة ، لا شيء » . وكانت نتيجة هذه العملية تقديم تقدير للإصابات والغايات ، وعلى سبيل المثال :

رقم المستفيد	١
مجموع المسترجع	٣٤٤
النسخ المرسلة	٢٤
الصالح من الدرجة الأولى	٦ ( ٢٥ % )
الصالح من الدرجة الثانية	١٣ ( ٥٤ % )
مجموع الصالح	١٩ ( ٧٩ % )

ولما كانت النسخ الأربع والعشرون قد تم اختيارها عشوائيا من مجموع الاشارات المترجمة البالغ ٣٤٤ إشارة ، فإن النسب المثوية المبنية هنا تعتبر تقديرات لنسب المواد التي كان من الممكن أن تكون صالحة من بين الـ ٣٤٤ مادة .

أما الحصول على تقدير للمواد المناسبة التي فقدت أو أخطأها البحث فكان أكثر صعوبة . وكان هناك مصدران للمعلومات حول المقالات التي روي أنها صالحة ، بجانب عملية البحث نفسها . وأول هذين المصدرين هو قائمة المقالات الحديثة التي يقدمها المستفيد ، أما المصدر الثاني فكان قائمة المقالات التي أمكن العثور عليها يبحث الاستفسار في مستودعات معلومات أخرى ( خلافا للدلرز ) . وكان المستفيد يطلع على نسخ من كل هذه المقالات ليحكم على مدى صلاحيتها أيضا ، مما يسفر عن مجموعة صغيرة من المقالات التي روي أنها صالحة . وكانت أي مقالة من هذه المقالات لم ترد في مرصد بيتاه . المدلرز يتم استبعادها من « مجموعة الاستدعاء » هذه . وبعد البحث ، كانت « مجموعة الاستدعاء » للتبعية تراجع مقابل قائمة المقالات المترجمة . وكانت النتيجة بالنسبة للمستفيد رقم ١ كما يلي :

١٧	المواد الواردة في « مجموعة الاستدعاء »
٧	الصالح من الدرجة الأولى
١٠	الصالح من الدرجة الثانية
١٥	المواد المترجمة
٥	الصالح من الدرجة الأولى
١٠	الصالح من الدرجة الثانية

وبالنظر في إجمالي الصالحة ( البالغة والمحدودة ) بالنسبة للمستفيد رقم ١ ، نجد أماننا الموقف التالي :

٣٤٤	المواد المترجمة
٢٧٢	الصالح المترجم ( ٧٩٪ من ٣٤٤ )
٧٢	النفائات المترجمة ( ٢١٪ )
٣٦	الصالح الذي لم يترجم ( ١٥/٢ من ٢٧٢ )

وقد تم الآن حساب مقياسين للأداء ؛ أولهما معدل الاستدعاء R ، وهو نسبة الإصابات إلى مجموع المواد المناسبة ٢٧٢ / ( ٣٦ + ٢٧٢ ) أي ٨٨٪ ، وثانيها معدل التحقيق P ، وهو نسبة الاصابات في المجموعة المترجمة ، ٧٩٪ . ومعدل الاستدعاء مقياس لنجاح النظام في العثور على المواد المناسبة ، أما معدل التحقيق فيقيس مدى نجاح النظام في تجنب استرجاع النفائات ، أي للمواد غير المناسبة . وبناء على هذين المعيارين ، فإن النظام « المثالي » هو النظام الذي يؤدي إلى  $P=R=100\%$  .

وقد لا يكون ذلك بالضرورة هو الأداء المثالي بالنسبة لجميع المتلقين ؛ فهناك من لا يريدون جميع الرسائل المناسبة ، وإنما قد يلائمهم أكثر الاختيار المتسم بحسن التمييز ، كما أن هناك من يمكن أن يرحبوا بقليل من « النفائات » غير المناسبة ، نظرا لأنها « يمكن أن تفيد في تحقيق غرض آخر » . وهناك بعض النظم التي تحاول تلبية هذه المتطلبات بترتيب المخرجات ترتيبا طبقيا وفقا لمعيار يمكن أن يكون متصلا



بالترتيب الذى يمكن أن يسفر عنه « الاختيار المتسم بحسن التمييز » . وقد أمكن وضع مقاييس الاداء المعتمدة على المخرجات المرتبة طبقا . إلا أننا نواصل مناقشتنا لتقييم المدلول .

ومعدل التحقق بالنسبة للبحث الواحد مقياس واضح محدد ، أما معدل الاستدعاء الذى يتم تقديره فهو غير مؤكد ، فهو يعتمد ( فى حالة المستفيد رقم ١ ) على مجموعة استدعاء قوامها ٥ ٪ فقط من حجم المجموعة المسترجعة . ومن الممكن أن نواجه بعض المواقف للمعضلة إذا لم يكن من الممكن العثور على أية مواد لادخالها فى مجموعة الاسترجاع ، حيث يمكن أن تكون  $R = \text{صفر} / \text{صفر}$  :

١ - إذا لم يسترجع البحث أيضا أى شيء فإن  $P = \text{صفر} / \text{صفر}$  . إلا أنه إذا لم يكن فى النظام فعلا مواد مناسبة ، وكانت نتيجة البحث صحيحة فإن الاختيار يعتبر  $R = P = ١٠٠ \%$  .

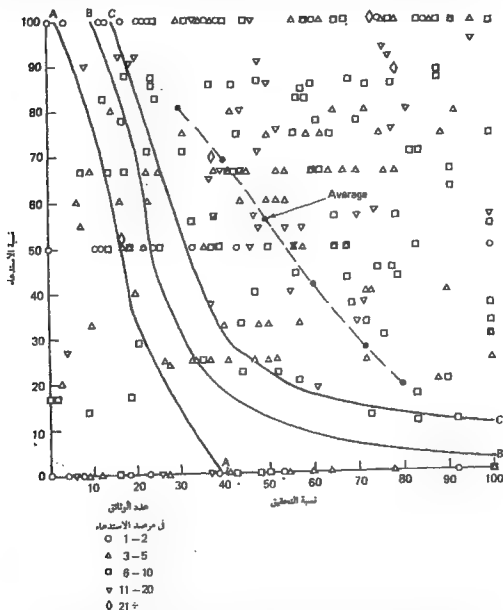
٢ - إذا استرجع البحث س من المواد ، ليس من بينها مادة واحدة صالحة ، فإن  $P = \text{صفر} / \text{س}$  . وإذا افترضنا أيضا أنه لم يكن فى النظام مواد صالحة ، فإن  $R = ١٠٠ \%$  ، ولكن النظام لم يتجنب التفايات ، ومن ثم فإن  $P = \text{صفر} \%$  .

٣ - إذا استرجع البحث س ، وكانت ص هي المواد الصالحة ، حيث  $P = \text{ص} / \text{س}$  . وبذلك يمكن تحديد قيمة التحقق ، ولكن كيف يمكن حساب الاستدعاء إذا لم تكن هناك مجموعة استدعاء ؟ وكانت هناك ثلاث نتائج من هذا النوع ، تم ببساطة ، اسقاطها من التحليل .

وإذا كانت هناك مجموعة استدعاء ، إلا أن النظام لم يسترجع شيئا ، فإن  $R = \text{صفر}$  ، و  $P$  أيضا تحدد فى مستوى الصفر . ونظرا لأن الاستدعاء والتحقق كان يتم حسابهما من مجموعات مختلفة من المواد ، والى كان من الممكن أن تتداخل فيما بينها أولا تتداخل ، فإن نتائج عمليات البحث كل على حدة كانت تشذ فى بعض الأحيان عن القاعدة ؛ فللمستفيد رقم ١٨ على سبيل المثال لم تسترجع له وثيقة واحدة من مجموعة الاستدعاء التى كانت تضم أربع وثائق ، أى أن الاستدعاء صفر / ٤ ، بينما كان معدل التحقق فى البحث فى النظام ١١/٧ ، ومن ثم فقد كانت  $R = \text{صفر}$  ، على الرغم من استرجاع سبع مواد صالحة .

وشكل ٧/٩ عبارة عن عرض مصور لتشتت نتائج عمليات البحث التجريبية ، يعتمد على مجموع المواد الصالحة المسترجعة . والتقاط الموقعة على الخط الأدنى فى الشكل خاصة بعمليات البحث الشاذة التى سبق أن أشرنا إليها . وقد حققت إحدى عمليات البحث الاداء « المثالى » ( الركن الأيمن العلوى ) بينما حققت عملية أخرى فشلا مطلقا ( الركن الأدنى إلى اليسار ) . وقد بلغ تشتت حدوده القصوى نتيجة للطبيعة المعضلة لمقاييس الاستدعاء . والخط المتقطع هو منحني الاداء العام ، ويعتمد على بعض التحليلات التى تعرض لها بعد قليل . ويقع متوسط الاداء الفعل فى مركز الشكل البياني تقريبا ، حيث  $R = ٥٨ \%$  و  $P = ٥٠ \%$  . وتفسير ذلك أنه نتيجة للطريقة التى حدد بها مسئولو البحث فى المتوسط ، « واقعة الاسترجاع » أو عملية البحث الواحدة ، حيث أنهم كانوا فى الواقع يعملون إلى تشغيل النظام عند مستوى الاداء المتوسط هذا ، وإذا ماغفروا من سلوكهم ، وأجروا عمليات البحث بحيث تحقق نسبة تحقيق أعلى أو أدنى ، فإنه ربما كان من المتوقع لمتوسط الاداء أن يتغير ليصل إلى مادون الخط المتقطع أو يتجاوز ارتفاعا . وكما يمكن أن نلاحظ ، فإن العلاقة بين الاستدعاء والتحقق علاقة تناسب عكسي ؛ فلا يمكن لأحدهما أن يتحسن ، فى المتوسط ، إلا على حساب الآخر .

وقد تم استخلاص منحنى الأداء العام اعتماداً على تحليلات من هذا النوع ؛ فقد كان مسئولو البحث يعملون في خمسة مراكز مختلفة من مراكز المدلرز ، وقد تبين أنه كان لكل مركز طريقته في تحديد « واقعة الاسترجاع » ؛ فقد استخدم كل مركز ، على سبيل المثال ، عدداً متوسطاً مختلفاً من المصطلحات



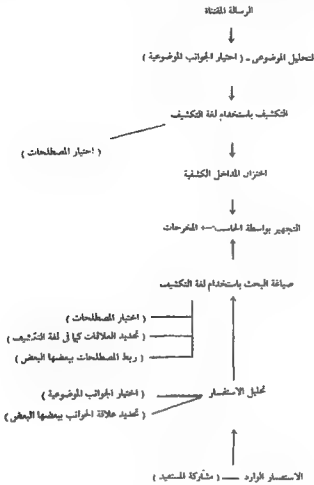
شكل ٧ / ٩ يخطط تشتت نتائج المدلرز حيث (A) ضهان بنسبة ٩٠ ٪ بأن لا يكون الأداء أسوأ من ذلك ، (B) ضهان بنسبة ٨٠ ٪ بأن لا يكون الأداء أسوأ من ذلك ، و (C) ضهان بنسبة ٧٥ ٪ بأن يصبح الأداء أفضل من ذلك .

في صياغة البحث ( وكانت المتوسطات الخاصة بكل مركز تتراوح ما بين ٥٠ و ١٥٠ مصطلحاً ) . ونتيجة لذلك اختلف متوسط الأداء :

المركز	١	٢	٣	٤	٥	المجموع ( % )
التحقيق	٤١	٤٣	٥١	٥٦	٥٦	٥٠
الاستدعاء	٦٩	٦٤	٥٨	٥٥	٤٣	٥٨

ويمكن ملاحظة علاقة التناسب العكسي بين الاستدعاء والتحقيق بوضوح . ومثل هذه الأرقام هي أساس الخط المتقطع في شكل ٧/٩ . أما الخطوط المتصلة فهي تقديرات إحصائية مستمدة من منحنى المتوسط العام ومن مظاهر التفاوت الملحوظ في نتائج عمليات البحث .

وكانت المرحلة التالية في التقييم هي إجراء المزيد من التحليلات لحالات الاختفاق في الاسترجاع . وقد تم وضع نموذج للنظام على النحو التالي ( شكل ٨/٩ ) .



شكل ٨ / ٩ نموذج اختبار المدايرز

وتمثل كل عبارة من العبارات الواردة بين قوسين في شكل ٨/٩ عاملا من العوامل التي تم تحديدها باعتبارها يمكن أن تؤثر في المخرجات . وكانت الرسائل التي يتم اقتناؤها للتسجيل في المدايرز تحليل موضوعيا ، ومن الممكن للجوانب الموضوعية التي اختيرت للدلالة عليها أن تحدد تلك الاستفسارات التي

يمكن أن تسترجعها . وكانت التحليلات الموضوعية تترجم إلى مداخل كشفية اعتيادا على لغة التكشيف مش MeSH ، ومن الممكن لمصطلحات مش التي اختيرت للتعبير عن المحتوى الموضوعي أن تؤثر في الاسترجاع . وفي مرحلة البحث ، كان من الممكن لشكل الاستفسار الوارد أن يتوقف على كيفية تفاعل المستفيد مع النظام . وكان تحليل الاستفسار ينطوي على اختيار الجوانب الموضوعية وماينها هذه الجوانب من علاقات ، أما صياغة البحث فكانت تترجم هذه الجوانب وماينها من علاقات إلى مصطلحات لغة التكشيف (IL) ، هذا فضلا عن سبيل الربط بين هذه المصطلحات ، كل هذه يمكن أن تؤثر في الاسترجاع . وقد أمكن ، وبشكل أكثر تحديدا ، التعرف على الأسباب التالية للاخفاق :

التكشيف : اختيار عدد أكثر من اللازم من الجوانب الموضوعية / المصطلحات .

اختيار عدد أقل من اللازم من الجوانب الموضوعية / المصطلحات .

تجاهل جوانب موضوعية مهمة .

اختيار مصطلح غير مناسب .

اختيار مصطلح عام أكثر من اللازم .

لغة التكشيف : عدم توافر المصطلحات المحددة المناسبة .

وجود قصور في بيان العلاقات في لغة التكشيف .

البحث : الصيغة إما مخصصة وإما عامة أكثر من اللازم .

تشتمل الصيغة على مصطلحات إما أكثر وإما أقل من اللازم .

عدم ملائمة المصطلحات أو تجميعات المصطلحات التي وقع عليها الاختيار .

وجود خطأ في بيان ماين جوانب البحث من علاقات .

يؤدي تفاعل المستفيد مع النظام إلى تشويه معالم الاستفسار .

وكانت البيانات المتعلقة بحالات الاخفاق يتم تجميعها ، لكل عملية بحث على حدة ، بالنظر في :

١ - صياغة الاستفسار .

٢ - صيغة البحث .

٣ - المداخل الكشفية لعينة من المواد التي أخطأها الاسترجاع وكذلك النفايات .

٤ - النصوص الكاملة لهذه المواد .

وقد جاءت النتائج كما في جدول ٣/٩ .

جدول ٣/٩ : البيانات الخاصة بحالات الاخفاق

التحقيق	الاستدعاء		النسبة المئوية للثوية	النسبة المئوية للثوية
	النسبة المئوية للثوية	لحالات الاخفاق	لعمليات البحث	لحالات الاخفاق
التكشيف	٣٧,٤	٨٥,٣	١٢,٩	٦٠,١
لغة التكشيف	١٠,٢	١٢,٢	٣٦,٠	٩١,٧
البحث	٣٥,٠	٥٥,٩	٣٢,٤	٦٧,٠
التفاعل	٢٥,٠	٢٩,٤	١٦,٦	٣٩,٦

فالعوامل الواردة أعلاه ، والمتعلقة بالكشف ، على سبيل المثال ، كانت مسؤولة عن ٣٧,٤ ٪ من حالات الاخفاق في استدعاء مواد بعينها ، وعن ١٢,٩ ٪ من المواد التي اعتبرت من قبيل النفايات ، وكانت حالات الاخفاق هذه تتراوح بين ٨٥ ٪ و ٦٠ ٪ ، على التوالي ، من عمليات البحث التي تم تحليلها .

وكان الاخفاق في الاستدعاء راجعا للتفاعل غير المناسب بين المستفيد والنظام ، في حوالي ٢٩ ٪ من عمليات البحث البالغ مجموعها ٣٠٢ عملية ، كذلك كان الاخفاق في التحقيق ، في حوالي ٤٠ ٪ من عمليات البحث راجعا لنفس السبب . وكان الاخفاق يعزى إلى التفاعل غير المناسب إذا حُكِمَ على إحدى المقالات المسترجعة بعدم الصلاحية من قبل المستفسر ، على الرغم من أنها بدت للمقيم في حدود مجال الاستفسار المقدم . وتدل هذه الظاهرة على أن الاستفسار الذي تم التعبير عنه لم يكن مطابقا للحاجة إلى المعلومات والتي يعتمد عليها تقدير الصلاحية . فمن الممكن للاستفسار أن يكون أضيق من الحاجة ( مما يؤدي إلى انخفاض الاستدعاء ) أو أوسع من الحاجة ( مما يؤدي إلى انخفاض التحقيق ) أو يتداخل جزئيا مع الحاجة ( مما يؤدي إلى النوعين من الاخفاق في نفس الوقت ) . ووجود هذه الظاهرة معروف جيدا بالنسبة للمكتبيين ؛ فعادة ما يعاني المستفيد صعوبة في التعبير بدقة عن حاجته من المعلومات .

ومايمثنا هنا هو الطريقة التي تم بها ربط هذا الخلل في المضاماة بالتفاعل بين المستفيد والنظام . وقد أمكن التعرف على أربعة مستويات للتفاعل :

- ١ - التفاعل الشخصي ؛ حيث زار المستفيد أحد مراكز المذكرز وناقش حاجته من المعلومات ، شخصيا ، مع مسئول تشغيل النظام .
- ٢ - التفاعل المحل الإجمالي ؛ حيث قام مكتبي محل بمناقشة الحاجة إلى المعلومات مع المستفيد ، قبل تحويل الاستفسار .
- ٣ - التفاعل المحل السليبي ؛ حيث قام مكتبي محل بمجرد تحويل الاستفسار .
- ٤ - غياب التفاعل المحل ؛ حيث أرسل المستفيد استفساره إلى المذكرز بالبريد مباشرة .

وكان من المفترض نظريا ، قبل إجراء الاختبار ، أنه من الممكن للمجموعة الأولى من الاستفسارات أن تحقق أعلى مستوى في الأداء . وقد جاءت النتائج كما في جدول ٤/٩ .

جدول ٤/٩ التفاعل بين المستفيد والنظام

عدد عمليات البحث	نسبة الاستدعاء ٪	نسبة التحقيق ٪
٣٠٢	٥٧,٧	٥٠,٤
١٠٩	٥٦,٤	٤٩,٣
٧٩	٥٥,٠	٤٦,٩
٦٥	٦٠,٦	٥٣,٢
٤٦	٦١,١	٥٤,٨

جميع المجموعات  
١ - التفاعل الشخصي  
٢ - التفاعل المحل الإجمالي  
٣ - التفاعل المحل السليبي  
٤ - غياب التفاعل المحل

وقد كان الأداء في مجموعتي « التفاعل » الأولى والثانية ، فيما يتعلق بكل من الاستدعاء والتحقيق ، أسوأ مما في المجموعتين « المحايتين » الثالثة والرابعة . وقد علق لانكستر على ذلك قائلا :

« يبدو أنه من الأمور الجوهرية لنجاح البحث في المداير أن يطلب من المستفسر أن يسجل بلغته الطبيعية ، وعلى وجه التحديد نوعية ما يبحث عنه من إنتاج فكري . فهو عندما يقوم بزيارة شخصية لأحد مراكز المداير ، أو يتناقش مع أحد المكتبيين المحليين ، فإننا عادة ما نفقد مزايا هذا البيان التحريري المعتمد على اللغة الطبيعية . ومن المفضل أن نتاح للمستفيد فرصة مناقشة حاجته إلى المعلومات مع أحد محلي الاستفسارات ، إلا أن حاجته إلى المعلومات تبدأ في هذه المرحلة تضع معالها لسوء الحظ . ويبدو أن المشكلة ترجع جزئيا على الأقل ، إلى مناقشة حاجة المستفيد بناء على مش MeSH ، وتأثيرها إلى حد بعيد جدا . وعندما يقوم المستفيد بكتابة استفساره فإنه لا يبدل أمامه سوى أن يتدبر ، وعلى وجه التحديد ما يبحث عنه فعلا . وهو بذلك لا يكون واقعا ، وبشكل خاص ، تحت تأثير القيود المنطقية واللغوية للنظام . إلا أنه عندما يأتي إلى أحد مراكز المداير ، دون أن يمر بتجربة كتابة استفساره ، فإن تصوره لما يبحث عنه عادة ما يكون قاصرا ( أي تصوره لمجال عملية البحث وحدودها ) . وعند مناقشة هذه الحاجة غير المحددة بدقة بشكل ما ، مع أحد محلي الاستفسارات بناء على مش ، فإنها تميل لأن تدخل قسرا في لغة النظام وفي منطقته . ومن ثم فإن الاستفسار النهائي بدلا من أن يعبر عما يريده المستفيد يعبر عما يتصوره النظام قادرا على أن يقدمه له ، حيث يصاغ بالشكل الذي سوف يبحث عنه النظام . ومحدث في كثير من الحالات أن يصبح « الاستفسار » كما يسجل بواسطة أحد محلي الاستفسارات ، استفسارا غير حقيقي على الإطلاق ( فهو لا يمثل ، على الأقل ، شيئا مما كان يمكن للمستفسر أن يعبر عنه بمصطلحات لغته الطبيعية ) . ويتحول في الواقع إلى « عبارة بولينية زائفة » : أي مجرد سلسلة من مصطلحات مش أو ما يماثل مصطلحات مش المجمة معا وفق علاقة ما » .

ونتيجة لإجراء هذا التحليل كان بإمكان القائمين بالتقييم تقديم توصيات تتعلق بنمط تفاعل المستفيد مع النظام في المستقبل ، ولغة التكشيف ، وعملية التكشيف نفسها ، واستراتيجيات البحث والحاجة إلى تحقيق المزيد من التكامل بين مختلف هذه الأنشطة .

#### ٩ / ١٠ خدمة الإحاطة الجارية العاملة فعلا :

في غضون الأعوام من ١٩٧٠ إلى ١٩٧٢ قام لجيت ورفاقه Leggett et al. (1971, 1973) بإجراء تقييم لعدة خدمات للإحاطة الجارية ( بام SDI ) كانت تقدم بالبحث الإلكتروني لأشرطة مخزنة ، تشتمل على تسجيلات وراقية للمقالات العلمية . وكانت مرادف البيانات المستخدمة أمريكية الأصل ، حيث كانت تنشأ في الولايات المتحدة الأمريكية ، إلا أن هذه الأشرطة كانت تمجوز في المملكة المتحدة تحت رقابة فريق العمل بالمشروع . ومن الممكن توضيح النظام ككل كما هو مبين في شكل ٩/٩ .

وكان الهدف من الاختبار التعرف على مدى ما يمكن تحقيقه من فعالية وكفاءة ( على أساس أن محتوى مرادف البيانات كان خارج نطاق السيطرة البريطانية ) . وسوف نركز في هذا العرض على تقييم خدمة البث الانتقائي للمعلومات SDI بعينها ، وهي BA Previews .

ولم يكن هناك جمهور مسبق من المستفيدين للحصول على عينه ؛ وإنما كان على القائمين بالاختبار

استقطاب المستفيدين ، وذلك بعرض الخدمة مجاناً للباحثين في الهيئات الأكاديمية ، والمؤسسات الصناعية والأجهزة الحكومية . وقد جرت محاولة للحصول على عينة ممثلة ، وذلك باستقطاب عدد معين من المستفيدين في كل مجال من المجالات الموضوعية المناسبة . وقد قدمت الخدمة لمدة سنة تقريباً لثلاثئة مستفيد ، وافق نصفهم على المشاركة في مرحلة أكثر تفصيلاً للتقييم . وكانت هذه المرحلة تعتمد على تحليل مكثف للخدمة المقدمة على مدى شهر تقريباً .



شكل ٩ / ٩ نموذج لاختبار خدمة الإحاطة الجارية

وقد أجريت مقابلة مطولة لكل مشارك في الاختبار لتقديم عرض سردي لاحتياجاته الجارية من الانتاج الفكري . واعتاداً على هذا العرض السردى يقوم العاملون في المشروع بصياغة استراتيجية بحث « سياة » مكونة من مصطلحات البحث المرتبطة ببعضها البعض بشكل مناسب . وكانت كل استراتيجية بحث تضاهي مقابل التسجيلات الواردة على أحدث شريط ممغنط من أشرطة الـ *BA Previews* ( وكانت هناك ثلاثة أشرطة كل شهر ) . وكان المستفيد يتلقى ناتجاً مطبوعاً يشتمل على الاشارات التي تسفر عنها المضاهاة . وفي أثناء التقييم العام كان بإمكان المستفيدين تعديل صيغ التعبير عن احتياجاتهم ( ومن ثم مساهمتهم ) لتحقيق أداء أفضل ، أما في أثناء مرحلة التقييم المفصل فقد ظلت السياة ثابتة دون تغير .

وكان المستفيد ، بعد تلقي كل ناتج مطبوع ، يقوم بتحديد عدد المواد المسترجعة ، وعدد المواد الصالحة من الدرجة الأولى (التي تتصل اتصالاً مؤكداً بالاهتمامات ) وعدد المواد الصالحة من الدرجة الثانية ( ذات الأهمية الهامشية ) . وكانت أحكام الصلاحية تعتمد بالطبع على ما يتلقاه المستفيد من إشارات وراقية لا على الوثائق الكاملة . ولأغراض التقييم المفصل كان يطلب من المستفيدين بيان ما إذا كان قد سبق لهم التعرف على أى وثيقة من الوثائق الصالحة .

وقد أتاحت كل من مرحلة التقييم العام ومرحلة التقييم التحليل إمكانية حساب نسب التحقيق ، ولم تختلف هذه النسب اختلافاً بيناً ( حيث كانت في المرحلة العامة ٣٩,٦ ٪ وفي المرحلة التحليلية ٣٨,٦ ٪ بالنسبة لمجموع المواد المناسبة ) . كذلك أتاحت التقييم المفصل أيضاً إمكانية حساب نسبة الجدة ( نسبة المواد الصالحة التي لم تكن معروفة فعلاً للمتلقى ) وكانت هذه النسبة ٥٧ ٪ في المواد الصالحة من الدرجة الأولى ، و٧٧ ٪ بالنسبة لمجموع المواد الصالحة . وقد كشف ذلك كيف كانت خدمة الـ *BA Previews* أقل قدرة ، وبشكل ملحوظ ، على متابعة الإنتاج الحديث ، من غيرها من المصادر الأخرى التي يطلع عليها المستفيدون ( كالدوريات الأولية مثلاً ) .

ولتقدير الاستدعاء طلب من كل مشارك في التقييم التحليل تقديم قائمة تضم ثلاثين إشارة وراقية

كحد أقصى ، من الإشارات الصالحة ( من الدرجة الأولى أو من الدرجة الثانية ) والتي عشر عليها المستفيد من خلال طرقه المعتادة للبحث في الإنتاج الفكري الحديث ، ومن أي مصدر خلاف الـ *Biological Abstracts* ( التي ترتبط بها الـ *BA Previews* ) . وقد ألحق بهذه العينة قائمة بالمواد التي عشر عليها العاملون بالمشروع نتيجة البحث في مرصود بيانات أخرى ، والتي قام المستفيدون بتقدير مدى صلاحيتها . وقد جاءت النتائج العامة كما في جدول ٥/٩ .

جدول ٥ / ٩ : لتقدير الاستدعاء

الجملي العينة	العينة البديلة	عينة للمستفيدين	
٢٧٦١	١٤٧٨	١٢٨٣	المواد الواردة في العينة
٢٠٠٤	١٠٥٤	٩٥٠	المواد الواردة في الـ <i>BA Previews</i>
١٥٠٠	٧٩٥	٧٠٥	المواد الواردة في الـ <i>BA Previews</i> الحديثة
٨٧٤	٤٦٠	٤١٤	المواد المترجمة
%٥٨	%٥٨	%٥٩	نسبة الاستدعاء
%٧٣	%٧١	%٧٤	نسبة التغطية

ولتقدير الاستدعاء النسبي كان لا بد من استبعاد أية مواد لم ترد في أشرطة الـ *BA Previews* الحديثة موضوع الاختبار ، وذلك من مجموعة الاستدعاء ؛ وعلى ذلك فإن الاستدعاء هو نسبة السطر الرابع إلى السطر الثالث في الجدول . وقد استخدمت نفس مجموعات العينة في الحصول على تقدير للتغطية النسبية ، أي نسبة السطر الثاني إلى السطر الأول في الجدول .

وقد أجرى اختبار فرعي للتأكد مما إذا كان من الممكن لأحكام الصلاحية أن تختلف اختلافا بينا في حالة ما إذا قُدمت المقالات الكاملة بدلا من مجرد الإشارات الوراقية . ففي مرحلة التقييم التحليلي المفصل ، تم اختيار ما بين سبع واثني عشرة مادة باللغة الانجليزية ، اختيارا عشوائيا ، من النتائج المطبوع الخاص بكل مستفيد ، وقدمت المقالات كاملة لتقدير الصلاحية .

وبالنسبة للإشارات الوراقية التي حُكم بصلاحيتها صدر حكم مماثل بصلاحية ٩٠٪ من الوثائق المقابلة لهذه الإشارات ، وبالنسبة للإشارات التي حُكم بعدم صلاحيتها صدرت أحكام مماثلة أيضا بعدم صلاحية ٧٨٪ من الوثائق المقابلة لهذه الإشارات . وبعبارة أخرى ، فإن ١٠٪ من الإشارات التي حُكم بصلاحيتها « انخفض تقديرها » بالإطلاع على الوثائق ، بينما أدى الإطلاع على الوثائق إلى « ارتفاع تقدير » ٢٢٪ من الإشارات التي حُكم بعدم صلاحيتها . وبوجه عام ، كان الحكم بالنسبة لـ ٨٣٪ من المواد واحداً في الحالتين .

هذا وقد أمكن الحصول على تقييم آخر للخدمة ، بأن طُلب من جميع المشاركين ( في حوالى منتصف العام ) تعبئة استبيان . وقد شملت النسب المثوية للاستجابات ما يلي :



٤٣٪	التحقيق : وجود عدد كبير جدا من الإشارات غير الصالحة
٤٨٪	الاستدعاء : تسترجع السات إشارات لم يكن بإمكانى العثور عليها في أى مصدر آخر :
٧١٪	صالحة من الدرجة الأولى
١٠٪	صالحة من الدرجة الثانية
٧٨٪	ضباب عدد كبير من الإشارات الصالحة
٩ ٪	التغطية : تغطي السات دوريات لم يكن بإمكانى الاطلاع عليها عادة
٣٩٪	تغطية الدوريات غير ملائمة
٤٧٪	توفير الوقت : تقتصد الخدمة في الوقت المستند في بحث الانتاج الفكرى
٦٩٪	التأخير : هناك فاصل زمنى طويل جدا بين النشر والظهور في <i>BA Previews</i>
١٧٪	الحرص على دوام الخدمة ؟ نعم
١٤٪	لا
٤٠٪	لا يعرف
٣٩٪	تساوى الخدمة من ٥٠ إلى ٧٥ جنبها استراليا في العام ؟ نعم
٢١٪	لا
	لا يعرف

ولم يستطرد مشروع الـ *BA Previews* في تحليل حالات الاخفاق ، ويرجع ذلك في الأساس إلى أن عدد التغيرات التي كانت تحت سيطرة خدمة البحث كان قليلا نسبيا ؛ فقد كان بإمكان القائمين على الخدمة تغيير طرق الحصول على العبارات التي يعرب بها المستفيدون عن حاجتهم ، وطرق صياغة السات ، إلا أنه لم يكن بإمكانهم تغيير سياسات الاقتناء والتحليل الموضوعى والتكشيف الخاصة بمتجى مراسد البيانات ، ولا التحكم في الفاصل الزمني بين صدور المقالات ووصول الشريط المغنط المشتمل على الاشارات لأغراض البحث والاسترجاع .

#### ٩ / ١١ خدمة البحث على الخط المباشر :

بدأت جامعة لندن في عام ١٩٧٤ دراسة موسعة لتقييم أفضل السبل الممكنة لإفادة الجامعة من المصادر الالكترونية للمعلومات والبيانات الوراقية . وضمن عدد من الأنشطة الأخرى تم إنشاء خدمة مركزية تجريبية لتوفير مقومات الاتصال على الخط المباشر بمراسد البيانات المتاحة للاستخدام العام . وفي عامى ١٩٧٥/١٩٧٦ تم رصد الافادة من هذه الخدمة بشكل رسمى وتقييمها (Vickery and Vickery, 1978) .

وكان الجمهور المستهدف الذى وقع عليه الاختيار يتكون من الهيئة الأكاديمية وطلبة الدراسات العليا ، في العلوم والمهنمة فضلاً عن العلوم الاجتماعية . وكان مجموع هؤلاء حوالى عشرين ألفا يعملون في أكثر من ستين مؤسسة في إطار الجامعة المركبة أو الفيدرالية . وقد أمكن الحصول على البيانات الادارية الخاصة بالتوزيع الموضوعى للمستفيدين في نطاق كل مؤسسة ، وحيث استخدمت هذه البيانات في تحديد عينة تضم ثمانى مؤسسات ، يمكن أن تكفل فيها بينها تمثيلا مناسباً للمستفيدين المحتملين في المجالات الموضوعية التي وقع عليها الاختيار . وكان قد تقرر من البداية التركيز على هذه المؤسسات على الرغم من

أن الإفادة لم تكن تقتصر عليها ؛ فقد كان أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا في المؤسسات الأخرى ياتمسون الخدمة ، كما أبدت المعاهد الطبية على وجه الخصوص اهتماما إيجابيا واضحا . وفي النهاية قدم المستفيدون المتمون إلى إحدى وعشرين مؤسسة من مؤسسات الجامعة أكثر من ٢٣٠٠ عملية بحث على الخط المباشر للتقييم . وكان التوزيع الموضوعي للمجتمع العام لعمليات البحث يعكس ويشكل مناسب التوزيع الموضوعي للمجتمع الأصل للعينة ، على الرغم من الارتفاع النسبي لعدد المستفيدين المتخصصين في الطب وعلوم الأحياء .

وكانت الاستفسارات يتم الحصول عليها عن طريقين :

١ - الاعلان عن وجود الخدمة المركزية في أوساط الأقسام الأكاديمية والمجالس الأكاديمية ، وأعضاء هيئة التدريس كأفراد .

٢ - التجول « بورشة عمل متنقلة » في ست وتسعين زيارة لعشرين مؤسسة ، وكانت كل زيارة يتم الاعلان عنها بشكل مناسب في أوساط هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا في المؤسسة . وكانت معظم عمليات البحث يتم إجراؤها بواسطة ضباط المعلومات العاملين في المشروع ، وفي حضور المستفيدين . وكانت كل عملية بحث تستمر إلى أن يتفق كل من مسئول البحث والمستفيد على أنه لا جدوى من مواصلة التفاعل على الخط المباشر . ومن هنا أمكن تحديد « واقعة الاسترجاع » تحديداً دقيقاً بالنسبة لكل عملية بحث .

وفي مقابل البحث المجاني المصحوب بنتائج مطبوع بالإشارات الوراقية المسترجعة ، كان يطلب من كل مستفيد تقديم ما يلي : تقدير صلاحية لكل إشارة ورقاقية ، وتقرير عن إفادته من الإشارات ، وتعليق عام على عملية البحث ككل ، وبيان ما إذا كانت النتائج تبرز التكلفة ( التي كانت تُبَلِّغ للمستفيد ) . وكان متوسط نتائج عملية البحث على الخط المباشر كما يلي :

١٧	الإشارات التي تعرض على الخط المباشر
٩	الإشارات التي حكم بصلاحياتها .
٥٢٪	نسبة التحقيق
٧	الإشارات الصالحة التي لم يسبق للمستفيد معرفتها
٧٤٪	نسبة الجدة
٦٠	الإشارات المطلوبة خارج الخط المباشر
٥٣٪	نسبة التحقيق لهذه الإشارات
٦٠٪	نسبة الجدة لهذه الإشارات
وقد قدمت عينة من المستجيبين بيانات عن الإفادة من الإشارات ؛ فمن بين ثنائي عشرة إشارة صالحة جديدة مسترجعة في المتوسط ، تمت قراءة ثلاث عشرة إشارة . ولم يحاول المشروع قياس الاستدعاء أو إجراء تحليل لحالات الاختفاق . وكانت ردود الفعل التي سجلها المستفيدون عن عمليات البحث كما يلي :	

٣٧٪ مرضية جدا .

٤٥٪ مرضية .

١١٪ يمكن أن تكون مرضية في ظروف أخرى .

٧٪ غير مرضية .

وقد تم تجميع كميات كبيرة من التعليقات الأكثر تفصيلا .

ولم يكن للمستوى المحدد للاداء المحقق ، في هذا التقييم ، أهمية كبرى ؛ فقد حرص المشروع على أن يثبت أنه بإمكان عمليات البحث الالكترونية تقديم معلومات صالحة لم يكن من الممكن في كثير من الأحيان الحصول عليها بطريقة أخرى ، أولا يمكن الحصول عليها الا باتفاق قدر كبير من الوقت والجهد في البحث في المصادر المطبوعة ، وأن التكلفة المرتبطة بالبحث كانت مقبولة بالنسبة لمن كان من الممكن أن يتعين عليهم سدادها ( وقد حقق المشروع ذلك فعلا بما يرضى السلطات الجامعية ) .

## ٩ / ١٢ الدراسة التجريبية للاسترجاع :

أنشئ مركز بحوث التوثيق والاتصال Center for Documentation and Communication Research بجامعة كيس وسترن ريزرف Case Western Reserve حوالى عام ١٩٥٥ ، كما بدأ بختبره الخاص بالنظم المقارنة Comparative Systems Laboratory في أواخر عام ١٩٦٣ ، وذلك للعمل ، على وجه التحديد ، على مقارنة سلوك مختلف نظم استرجاع المعلومات التي صممت على أساس تجريبي ، وذلك بطريقة منهجية . وبعد خمس سنوات من العمل الذي أسهم فيه أكثر من خمسين شخصا في أوقات مختلفة ، صدر تقرير عام ١٩٦٨ ( Saracevic, 1968 ) .

وكانت أهداف البحث هي :

- ١ - تحديد المكونات الأساسية لنظم استرجاع الاشارات الوراقية ، وتصميم نظام نموذجي .
- ٢ - التحقق من المتغيرات التي تؤثر في أداء النظم .
- ٣ - تصميم طريقة للحصول ، تجريبيا ، على معلومات كمية عن أداء النظم .
- ٤ - وضع نظام تجريبى وتقييم أدائه وفقا لمتغيرات معينة .
- ٥ - الحصول على مزيد من الإلمام بالمتغيرات والعمليات التي تنطوي عليها نظم الاسترجاع ، والطرق التجريبية الخاصة بدراساتها .

وقد أمكن التحقق من المكونات المتغيرة المحتملة لنظم الاسترجاع بالتحليل الفكرى على النحو التالى :

- ١ - المجال الموضوعى الذى يعمل في إطاره النظام .
- ٢ - فئات المستفيدين المزمع خدمتهم .
- ٣ - حجم الملف المرجعى .
- ٤ - طرق اختيار الوثائق للتحليل .
- ٥ - طريقة تنظيم الملف المرجعى .
- ٦ - المصدر الوثائقى للتحليل الموضوعى ( العنوان ، المستخلص ، النص الكامل ) .
- ٧ - لغة الكشف المستخدمة .
- ٨ - التعبير عن المصطلحات الكشفية ( اللغة الانجليزية أو الرموز ) .
- ٩ - مصادر المصطلحات المستخدمة في استراتيجية البحث .
- ١٠ - مدى اتساع البحث ( ضيق أو عريض ) .
- ١١ - شكل المخرجات المقدمة للحكم على الصلاحية ( الاشارات الوراقية فقط ، أو المستخلصات ، أو النصوص الكاملة ) .

وقد تقرر بالنسبة للنظام التجريبي الرئيسى للمحافظة على المتغيرات الخمسة الأولى فضلا عن الأخير ثابتة ، وتغير الخمسة الأخرى . وباستخدام تسع لغات تكثيف مختلفة ( بما فى ذلك المصادر الوثائقية المختلفة وطرق التعبير عن المصطلحات ) وخمسة أنواع من استراتيجيات البحث ، للبحث الضيق ( واستراتيجية واحدة فقط للبحث العريض ) . كان هناك فى الواقع  $6 \times 9 = 54$  تصميا أو نموذجا يمكن تقسيم أدائها .

وفى هذه المرحلة من التجربة ، يتوقف اختيار المتغيرات لدراستها على :

١ - الخبرة العامة السابقة بالنظام موضوع الدراسة .

٢ - نتائج أية تجارب سابقة .

واتساع الخبرة هو الضمان الوحيد لعدم تجاهل أو تسييت المتغيرات الهامة دون مبرر ، وكذلك تمثيل المدى الذى اختير لكل متغير للاحتتمالات بشكل مناسب . ولم يتعرض أى من المتغيرات الخمسة ( من (٦) إلى (١٠) فى القائمة للقياس وفقا لمقياس عددى ، أما بالنسبة للمتغيرين (٦) و (١٠) فقد اقترحت مقاييس ترتيبية .

وكان النموذج السببى أو العلوى الذى تم وضعه يقوم على أساس أنه من الممكن لكل من المتغيرات الخمسة التى وقع عليها الاختيار ، إذا ما أمكن الحفاظ على ثبات الظروف الأخرى ، أن تؤثر فى الأداء . وكانت التجربة تهدف لاختبار الفرض المطروح ، فضلا عن التعبير الكمى عن التأثيرات المتوقعة . وقد تعرضت الاختبارات الفرعية ، فى الواقع للمتغيرات الأخرى ، كإطراء أداء المكشف مثلا .

وكانت المشكلة التالية هى تحديد طريقة قياس أداء النظام . كما كان من الضرورى أيضا تحديد حجم النظام ( عدد الوثائق المرجعية ، وعدد الأسئلة الاختبارية ) . وقد أنشئت ملفات لكل مجموعة من المجموعات المتتلفة السبع والعشرين ، من المصادر الوثائقية فى مقابل لغات التكثيف ، كما تم بحث الأسئلة الاختبارية المقدمة من الأخصائيين الموضوعيين بمختلف الطرق . وكان الهدف هو الارتفاع - قدر الإمكان - بعدد الإشارات الصالحة المسترجعة ، والحد قدر الإمكان من استرجاع الاشارات غير الصالحة . وكانت تقديرات الصلاحية يعدها الأخصائيون الموضوعيون ، حيث كان كل منهم يقوم بفحص الاشارات المسترجعة فى جميع عمليات البحث الخاصة بسؤاله ، وتحديد مدى صلاحية كل إشارة من هذه الاشارات . وبالنسبة لكل عملية بحث ، فى كل نموذج من نماذج النظم ، كانت جدولة البيانات العادية تتم كما فى جدول ٦/٩ ( أعداد الإشارات ) :

جدول ٦ / ٩ الإشارات المسترجعة والصالحة

صالحة	غير صالحة
أ	ب
جـ	د
مسترجعة	لم تسترجع

ومن هذه البيانات أمكن اشتقاق ثلاثة مقاييس للأداء ، وهى :

الحساسية :  $حس = أ / ( أ + ج ) =$  الاستدعاء

التخصيص :  $تخ = د / ( ب + د ) =$  النفايات

الفعالية :  $فع = حس + تخ - ١$

وينبغي أن يعكس المقياس أو المقاييس التي اختيرت للمعتبر التابع ، وبشكل مناسب ، أهداف الأداء ، وأن تكون ملائمة لاية تحليلات رياضية يمكن أن يتطلبها الموقف . ومن الأفضل في حالة كهذه ، أن تكون قائمة على مدرجات عددية ، نظراً لأن هذه المدرجات تكفل إجراء تحليلات رياضية متطورة .

ولإجراء التجربة ، كان لا بد من إنشاء ملفات كشفية بطريقة منضبطة قدر الإمكان . وقد وضعت إجراءات العمل بناء على كل عنصر من عناصر المكونات الأحد عشر التي سبق ذكرها . وقد انطوى ذلك على اعداد مجموعة من أدلة العمل تغطي :

- ١ - استخدام لغة التكشيف .
- ٢ - صياغة استراتيجيات البحث .
- ٣ - تعديل استراتيجيات البحث .
- ٤ - التفاعل مع الاختصاصيين الموضوعيين .

وكان من الضروري أيضا اختيار وتدريب مجموعة من المكشفين ومحللي الاستفسارات ، وكذلك وضع خطط العمل اللازمة لهم ، فضلا عن إعداد تعليمات الحكم على الصلاحية . كذلك تم إعداد البرامج الخاصة بالبحث في الملفات الكشفية الالكترونية .

وكانت البيانات العملية للاختبار على النحو التالي : تم اختيار ٦٠٠ وثيقة عن الأمراض الاستوائية ، حيث تم كشف عناوينها ومستخلصاتها ونصوصها الكاملة بخمس لغات تكشيف مختلفة ، كما تم بحث ١٢٤ سؤالا ، مقدما من ٢٥ مستفيدا متخصصا ، في كل كشف من الكشافات ، مع تغيير طريقة تحليل السؤال واستراتيجية البحث ؛ وكانت مخرجات كل عملية من عمليات البحث تقيم بواسطة المستفيد الذي كان يتلقى الاشارات الوراقية ، والمستخلصات ، ثم النصوص الكاملة ، كلا على حدة ، وكانت نتائج التقييم تتكون من الحكم على الصلاحية ، أما مجموع عدد المواد الصالحة في المجموعة فقد اعتبر مساويا لما تم استرجاعه في جميع عمليات البحث معا .

وكانت الوثائق التي تم كشفها منتقاة عشوائيا من بين ١٢٧٣ مادة استخلصت عام ١٩٦٠ في نشرة *Tropical Diseases Bulletin* ، والتي اتخذت مستخلصاتها مصدراً من مصادر المدخلات . أما لغات التكشيف المستخدمة فكانت :

- ١ - مستخلصات « برقية » ؛ وهي عبارة عن مصطلحات مقتبسة أو محددة من قبل المكشفين ، أما ما بين المصطلحات من علاقات فكان يتم التعبير عنها بواسطة محددات الدور والمستويات .
  - ٢ - كلمات دالة مقتبسة بواسطة البشر .
  - ٣ - كلمات دالة مقتبسة بواسطة الحاسب الالكتروني بعد اسقاط الكلمات المستبعدة *stop words* .
  - ٤ - المداخل الكشفية المعدة من أجل النشرة *Bulletin* .
  - ٥ - « لغة وسيطة *meta-language* » مكونة من المصطلحات المجردة والمحددة .
- أما الأسئلة فكانت واردة من المستفيدين العاملين بنشاط في بحوث الأمراض الاستوائية . وكان كل سؤال :
- ( أ ) يحلل إلى وحدات موضوعية ، ثم يفصل بعد ذلك بطريقتين :
  - ( ب ) باستخدام مكنز معد محليا .
  - ( ج ) باستخدام أية أداة أخرى ( كاللجم أو أحد الاعمال المرجعية . . . الخ ) .

(د) ثم تفضّل للمصطلحات الناتجة عن الخطوة (ج) أكثر باستخدام المكتز .

(هـ) تعديل المصطلحات الناتجة في الخطوة (د) بعد التشاور مع المستفيد .

وقد استخدم نوعان من استراتيجيات البحث :

١ - تمت المحافظة في النوع الأول على جميع الجوانب الموضوعية الواردة في السؤال الأصل ( بحث ضيق ) .

٢ - وفي النوع الثاني تم خفض مستوى الربط ، وذلك للتعبير عن « أعم جانب موضوعي » ( بحث عريض ) .

ولننظر الآن في بعض النتائج . فكما سبق أن أشرنا تم كشف ثلاثة مصادر للمدخلات كل على حدة ، وقد أدى ذلك إلى تفاوت في عمق الكشف أو في مدى إحاطته ( جدول ٧ / ٩ ) .

جدول ٧ / ٩ : التفاوت في الكشف

المصادر الكاملة	المستخلصات	العناوين	
٤٠٠٠ - ٢٠٠٠	٤٠٠ - ٢٥٠	٩ - ٥	متوسط عدد الكلمات في المصدر
٤٠ - ٣٦	٣٠ - ٢٣	٨ - ٥	متوسط عدد المصطلحات الكشفية

وقد استخدمت لغتا الكشف ( ١ ) و ( ٢ ) في جميع المصادر الثلاثة ، أما اللغتان ( ٣ ) و ( ٥ ) فقد استخدمتا في العناوين فقط . ومع تزايد مدى الشمول أو الإحاطة exhaustivity ارتفعت المخرجات والحساسية ، بينما انخفض « التخصيص » ، إلا أن « الفعالية » كانت في أعلى مستوياتها بالنسبة للمستخلصات . وقد بدا هناك حد أقصى للإحاطة .

ولم تقدم المقارنات المعتمدة على لغات الكشف المختلفة ، على نفس مستوى الإحاطة ، دليلاً واضحاً على أثر هذه اللغات الواضح في الأداء . ولا غرابة في ذلك ، نظراً لأن اللغات لم تكن تختلف بأى شكل محدد بوضوح . وقد كان لتوسعة الاستفسار أثرها ، رغم ذلك ، في الأداء . فقد كانت المخرجات والحساسية و « الفعالية » في أعلى مستوياتها ، في التوسع ( د ) والذي كان « التخصيص » فيه في أدنى مستوياته . ومن النتائج الجديرة بالاهتمام بوجه خاص ، أن التوسع (جـ) قد أدى إلى حدوث تغير ملحوظ في الأداء أكثر مما نتج عن التوسع (ب) ، ومعنى ذلك أن المكتز المعدّ عليها كان أداة غير ملائمة نسبياً لتوسيع الاستفسار . وقد انتهى القائمون على التجربة إلى خلاصة مؤداها أنه ربما لم يكن هناك مبرر للإعداد المسبق للمكتز ، إلا أنهم لم يخلصوا إلى أن التوسع في مصطلحات الاستفسار لم يكن له ما يبرره ؛ وإنما كان ، على العكس ، خطوة أساسية للارتفاع بمستوى الاستدعاء و « الفعالية » .

ومن النتائج العامة الأخرى المستخلصة مايلي :

- كانت محددات الدور قليلة الجدوى نسبياً .
- لم يكن من الممكن تحقيق الحد الأقصى للاستدعاء إلا بتوسيع استراتيجية البحث ، ورمح على حساب تدني نسبة التحقيق إلى أقصى حد .
- لم يكن الاتصال بالمستفيدين لدعم تحليل الاستفسار مجدياً .

— كانت القرارات البشرية المتعلقة بالتكشيف ، وتحليل الأسئلة ، واستراتيجية البحث . . . الخ أهم العوامل الفعالة المؤثرة في الأداء .

ماهى إذن الدروس التى قدمتها هذه الدراسة ، بوجه عام ، لمصمى نظم استرجاع المعلومات ؟ لقد أكدت هذه الدراسة التأثير المتبادل بين عمق التكشيف والأداء ، ولم تقدم شيئا عن أثر تخصيص لغة التكشيف ، كما أكدت مدى أهمية وصعوبة توسيع الأسئلة واستراتيجيات البحث ، إلا أنها خلصت إلى أنه لا يمكن تحديد طرق عامة بعينها لبلوغ الحد الأقصى فى توسيع الأسئلة وصياغة استراتيجيات البحث . كذلك انتهت هذه الدراسة أيضا إلى أن فعالية نظم الاسترجاع كانت منخفضة بوجه عام ، « وهذه إحدى حقائق الحياة التى سيكون علينا أن نتعلم كيف نتعايش معها » .

هل كان لهذا المشروع المعقد التشابك ، باهظ التكلفة والذى استنفد وقتا طويلا ، مايره ؟ لقد كان هذا المشروع ، بالنسبة لكل من شارك فيه - كدرس فى مشكلات الاسترجاع ، وفى تصميم الاختبارات - قويا ولاشك ، ولقد نقلنا للقارئ بعضا من هذه الخبرات الدراسية . إلا أن أهم ماإنتهى إليه مركز بحوث الاتصال بجامعة كيس وسترن ريزيرف ، من نتائج أن الاختبار الحقيقى والممر لنظم الاسترجاع المتكاملة ، ليس مجديا فى الوقت الحاضر ، وكل ما يمكن أن يحققه مثل هذا الاختبار هو الكشف عن بعض التأثيرات البارزة فضلا عن تحديد المشكلات . أما ماكانت الحاجة تدعو إليه فعلا فهو إجراء تجربة أكثر تفصيلا ، تتناول عمليات بعينها ، فى إطار نشاط الاسترجاع ككل ؛ كإجراء تجارب حول كيفية توسيع الأسئلة على سبيل المثال . ورغم محدودية ما انتهت إليه دراسة جامعة كيس وسترن ريزيرف من نتائج عملية ، فقد تقدمت هذه الدراسة بنا خطوة نحو إدراك كيفية تطبيق المنهج التجريبي ، والظواهر التى يمكن دراستها بهذا المنهج . لقد كانت هذه الدراسة خطوة أخرى للأمام على درب التقدم البطيء الذى يسلكه مجالنا لكى يصبح علما .

#### ٩ / ١٣ الإتاحة عند الطلب :

إن أقرب دليل للمستفيد على مستوى أداء نظام المعلومات ، هو ما إذا كان بإمكان هذا النظام تلبية طلبه من المعلومات . وعندما تكون المعلومات التى يبحث عنها المستفيد متضمنة فى وثائق بعينها ، قد تكون فى المستودع وقد لا تكون ، فإننا نكون بصدد الحديث عن إتاحة الوثائق عند الطلب . وعادة مايفسر المستفيد تكرار عدم الإتاحة ، وبطريقة شخصية أو انطباعية ، كقصور فى الأداء . كذلك يفسر التأخر فى تقديم الوثائق أو الخدمات الأخرى ، أى عدم فورية الإتاحة عند الطلب ، على نفس النحو .

ويمكن لعدم إتاحة إحدى الوثائق فى المستودع أن يكون أمرا نهائيا مطلقا ، فلم يحدث أن وضعت هذه الوثيقة فى المستودع . وتتناول محاولات تقييم التغطية ، التى سبق أن ناقشناها ، هذا الجانب من الأداء . إلا أنه من الممكن للوثيقة أن تكون فى المستودع فعلا ، بينما نعجز عن العثور عليها إذا ما التمسناها ، وهذا الجانب من الأداء يتم الحكم عليه بتقييم الاستدعاء فى الاسترجاع . أما إذا انتزعت الوثيقة ماديا من المستودع لأغراض الافادة ، فإن عدم إتاحتها يمكن أن يكون راجعا لتصادم الطلبات . وقد سبق لنا مناقشة هذا الجانب من أكثر من وجهة نظر واحدة فى الفصل السابق ، مع التركيز بوجه خاص على وضع نماذج الافادة من الكتب . وسوف نعرض فيما يلى للدراسة خبروية ( امبريقية empirical ) لتصادم الطلبات .

وأكثر سبل الإفادة من مستودعات المكتبات وروداً من جانب المستفيدين هو البحث عن كتب بعينها على الأرفف . وتسجل كل حالة من حالات الاختفاق في العثور على الكتاب المطلوب باعتبارها واقعة أو حالة عدم إتاحة ، في ذهن من يقوم بالبحث . ونظراً لأن عمليات البحث هذه قلما تخضع للملاحظة والتسجيل ، فإن مقدار الاختفاق أمام الأرفف وطبيعته قد يكونان خافيين على مدير المكتبة ، على الرغم من كون هذا الاختفاق أحد العوامل الهامة في حكم الاستفادة على أداء المكتبة . وقد صمم إيركهارت وشوفيلد (1971) Urquhart and Schofield طريقة لتقييم هذا الجانب من جوانب الإتاحة ، وطبقاها في المكتبات الأكاديمية .

وقد طلب من القراء تسجيل حالات الاختفاق باستكمال بيانات جذاذة ( تؤخذ من حزم الجذاذات المعلقة على الأرفف ) ثم توضع على الرف حيثما يحثوا عن الكتاب . وكانت الجذاذة تشتمل على رقم استدعاء الكتاب ( أو إسم المؤلف والعنوان إذا لم يكن رقم الاستدعاء معروفاً ) والتاريخ ووضع القارئ . وقد أوضحت المقابلات التي أجريت مع القراء أن ثلثيهم قد تعاون في الدراسة . وكانت جميع الكتب التي تستعمل يعاد ترفينها بواسطة العاملين بالمكتبة ، وذلك بعد تسجيل المكان الذي كانت فيه ( معارة خارج المكتبة ، في التجليد ، يتم الاطلاع عليها داخل المكتبة ) ثم مضاهاة ذلك . مقابل جذاذات لاختفاق . وفي نهاية الدراسة تمت مراجعة جميع جذاذات الاختفاق التي لم تضاهى .

وقد استغرقت الدراسة ثلاثة أشهر ، ثم خلاها وضع ٦٠٠٠ جذاذة إختفاق على الأرفف ، ولو حدث وتعاون جميع القراء تعاونا كاملاً لبلغ عدد حالات الاختفاق المسجلة ٩٠٠٠ حالة . وقد بلغ عدد الكتب التي أغبرت في فترة الدراسة ٢٥٠٠ كتاب ، كما تم الاطلاع على عدد آخر من الكتب داخل المكتبة ، وهذا العدد لم يكن معروفاً للأسف ، إلا أنه ربما كان يتراوح بين ١٠٠٠ و ٢٠٠٠ كتاب ، وإذا اعتبرنا هذا الرقم الأخير ١٥٠٠ ، فإن إجمالي الافادة من الكتب يمكن أن يقدر بحوالى ٤٠٠٠ كتاب . وذلك في مقابل حوالى ٩٠٠٠ حالة إختفاق ، وبذلك يكون معدل النجاح ٤٠/٩٠ ، أى حوالى ٨٠٪ .

وفي المكتبة الأولى التي طبقت فيها هذه الطريقة ( مكتبة جامعة كمبردج ) كانت الإعارة الخارجية متاحة هؤلاء الحاصلين على الماجستير ( هيئة التدريس ) والدرجة الجامعية الأولى ( طلبة الدراسات العليا ) والسنة الثالثة في مرحلة ما قبل التخرج . أما طلبة المرحلة الجامعية الأولى الآخرون فلم يكن لهم الحق في الإعارة الخارجية . حيث كانوا يقتصرون على الاطلاع الداخلي . وقد أمكن تحليل أسباب حالات الاختفاق البالغ عددها ستة آلاف حالة على النحو التالي :

- ١ - مستعارة لدى الحاصلين على الماجستير ٢٦,٩٪
- ٢ - مستعارة لدى الحاصلين على الليسانس ٦,٥٪
- ٣ - مستعارة لدى طلبة السنة الثالثة ٢٠,٦٪
- ٤ - يتم الاطلاع عليها داخل المكتبة ٣٠,٥٪
- ٥ - في التجليد ١,٠٪
- ٦ - تم العثور على الكتاب على الرف ٦,٢٪
- ٧ - كتب مفقودة من الرصيد ٢,٠٪
- ٨ - لم يجدد السبب ٦,٣٪



ويمكن للسبب رقم ( ٦ ) أن ينشأ نتيجة لتجاوز بصر القارئ للكتاب أو البحث عنه في غير مكانه على الرف . وقد أعطت المقارنة بين تواريخ الاختفاق وتواريخ إعادة الترفيف تقديرات متوسط أوقات انتظار الكتب التسيبة في الاختفاق :

نوعية المستعير	ماجستير	ليسانس	السنة الثالثة	اطلاع داخل
متوسط الوقت (بالأيام) :	٣٠٠,١	١٠٠,٣	٨٠,٣	١١,٤

وغالبا ماكان الكتاب المستعار أو الذى يتم الاطلاع عليه داخل المكتبة يتسبب في أكثر من حالة إختفاق واحدة ( جدول ٨ / ٩ ) .

جدول ٨ / ٩ تحليل الاختفاق

حالات الاختفاق	١	٢	٣	٤	٥ +	المجموع
عدد الكتب :	٢١٠٢	٥١٠	٢٠٣	١٢٢	١٥٠	٣٠٨٧
عدد حالات الاختفاق :	٢١٠٢	١٠٢٠	٦٠٩	٤٨٨	١٠٩٨	٥٣١٧

وإذا استبعدنا حالات الاختفاق المفردة نجد أن أقل من ١٠٠٠ كتاب كانت سببا في حوالى ٦٠ ٪ من حالات الاختفاق المسجلة على الأرفف ؛ ألف كتاب من مقتنيات مكتبة قوامها نصف مليون كتاب على أرفف مفتوحة . ويمكن للتكرار الرشيد للنسخ أن يؤدي إلى الحد من عدد حالات الاختفاق ، حتى وإن اختلفت الألف كتاب التى يشتد عليها الطلب من موسم ( ثلاثة أشهر ) إلى آخر . وتسجل مقالاتنا أيركهارت وشوفيلد نتائج تحليلية أكثر تفصيلا . وقد قام مانزيريدج (1986) Mansbridge بإجراء مسح عام للدراسات الاتاحة .

#### ٩ / ١٤ المتغيرات المؤثرة في الاتاحة :

للدراسة التى قام بها باكلاوند ورفاقه Buckland et al.(1970) أهمية خاصة من وجهة نظر تصميم النظم . فقد قام الباحثون أولا بدراسة واقعات وإعارة إحدى مجموعات الإعارة قصيرة الأجل في إحدى المكتبات الجامعية ، والتي كان من الممكن استعارة الكتب منها لمدة لا تتجاوز أربع ساعات ، حيث كانت هناك أربع فترات إعارة محتملة في يوم العمل الطويل . ونظرا لكثافة الطلب كان من الممكن تكرار نسخ الكتاب الواحد . وما إذا كان من الممكن تلبية الطلب على الكتاب فهذا أمر يتوقف على : ( ١ ) عدد س من نسخ الكتاب و ( ٢ ) عدد ص من واقعات طلب الكتاب في فترة الإعارة الواحدة . وكان من المسلم به ( اعتمادا على بعض الشواهد التجريبية ) أن الاختلاف في أعداد طلبات الحصول على الكتاب ، على مدى عدة فترات إعارة ، يمكن وصفه بتوزيع باسان Poisson . ومن المعادلة التى تم وضعها على هذا الأساس أمكن الخروج بجدول ٩ / ٩ ، الذى يبين كيف تأثرت الإتاحة عند الطلب بتوفير نسخ إضافية من الكتاب ، وذلك بالنسبة لمختلف معدلات الطلب ؛ فلذا كان هناك ، على سبيل المثال ، كتاب يطلب مرتين في المتوسط في اليوم ، فإنه لا يمكن للنسخة الوحيدة أن تكون متاحة إلا ٧٩ ٪ من الوقت فقط ، بينما تؤدي إضافة نسخة أخرى إلى الارتفاع بالإتاحة إلى ٩٧ ٪ ، وبإضافة نسخة ثالثة كان من الممكن تلبية جميع الطلبات .

وللتغير الوحيد ، الذى روعى تغييره فى هذا النموذج هو عدد النسخ المقتناة . وفى موقف تداول آخر أكثر تعقداً ، يمكن معالجة متغيرات أخرى ، فإ إذا كان الموقف يسمح بتجديد الاعارات أم لايسمح ، وماإذا كانت الكتب يتم استدعاؤها أو استردادها إذا ماحجزها مستفيد آخر محتمل أم لا ، والأهم من كل ذلك الفترة الرسمية للاعارة ، والتي تتفق تمام الاتفاق وفترة الإفادة ( وفى هذه الحالة بالذات لم يكن نمط « فترة الإعارة » أسياً سالياً ) . ويلقى شكل ١٠/٩ نظرة شاملة على المتغيرات المؤثرة على إرضاء المستفيد ؛ ففترة التغيب عن الرف يتم الحد منها بتكرار النسخ ، والإقلال من عدد الكتب المعارة ( أى انخفاض إجمالى الطلب ) وفترات الإعارة القصيرة ، وعدم التجديد ، واسترداد الكتب المعارة ، وانخفاض كثافة الطلب على الكتاب الواحد ، وانخفاض معدلات شراء الكتب الجديدة . ويؤدى انخفاض معدل التغيب عن الرف ، بدوره ، إلى زيادة معدلات الإتاحة عند الطلب ، إلا أنه يقلل من إجمالى حجم تعامل مجتمع المستفيدين مع الكتب . والموقف فى جملة غير ثابت ؛ فإذا حدث لأى سبب من الأسباب أن تغير مدى رضاء المستفيدين ، فإن ذلك يؤثر فى الطلب ويغير ذلك بدوره فترة التغيب عن الرف .

وقد قام باكسلاند ورفاقه Buckland et al. (1970) بدراسة هذا الموقف الأكثر تعقداً باستخدام الحاسب الالكترونى فى المحاكاة . وقد تقرر فى حالة المكتبة التى تمت دراستها بالذات ( مكتبة جامعة لانكستر ) زيادة الإتاحة بجعل فترة الإعارة متغيرة ( أسبوع واحد لأكثر الكتب رواجاً والتي تمثل ١٠ ٪ ، وثلاثة أشهر لبقية الكتب ) وقد ترتب على ذلك ، الأثر المبين فى جدول ١٠/٩ .

وقد أدى التغير فى سياسة الاعارة ( وما ترتب على ذلك من تغيرات طفيفة ) إلى زيادة الإتاحة من ٦٢ ٪ إلى ٨٠ ٪ . وقد أدى ذلك إلى الارتفاع بمستوى إرضاء المستفيدين والحث على الطلب ( من ٣٢ إعارة للمستفيد الواحد إلى ٥١ ثم ٦٧ بعد ذلك ) . وقد أدى الطلب المتزايد إلى زيادة وقت التغيب عن الرف ، ومن ثم النزول بالإتاحة إلى مستواها القديم .

ومن الدروس المفيدة لمصممى نظم المعلومات أنه من الممكن الحد من تصادم الطلبات ، وذلك بما يلى :

- ١ - توفير نسخ متعددة من أوعية المعلومات التى يشتد الطلب عليها ، أو إتاحة فرصة الحصول عليها من جانب أكثر من شخص واحد فى نفس الوقت . أو :
- ٢ - التماس سبل الحد من طول فترات الافادة .

أما الدرس الثانى المستخلص من هذه الدراسة ، والذى نعرض له فى قسم لاحق ، فهو الارتباط العضوى بين إرضاء المستفيد ومستوى الطلب ؛ فمن الممكن للتغيرات التى تطرأ على إرضاء المستفيد أن تؤدى إلى ارتفاع الطلب ( أو إلى خفضه ) ويمكن لذلك أن يؤثر ، بدوره ، فى الإرضاء .

#### ٩ / ١٥ اختبار إيصال الوثائق :

من الممكن توجيه النقد لمحاولات تقييم إتاحة الوثائق عند الطلب فى المستودعات ، كذلك التى عرضنا لها هنا ، من أكثر من وجهة نظر واحدة :

- ١ - أن الطلب الفعلى ، كما سبق أن أشرنا توأيناً بتصورات المستفيدين ؛ فقد لا يلتبس المستفيدون فى المستودع الوثائق التى يعتقدون أنها غير متاحة فيه أو يمكن أن تكون لدى مستفيدين آخرين

جدول ٩ / ٩ جدول الامتاحة في الاعارة قصيرة الأجل

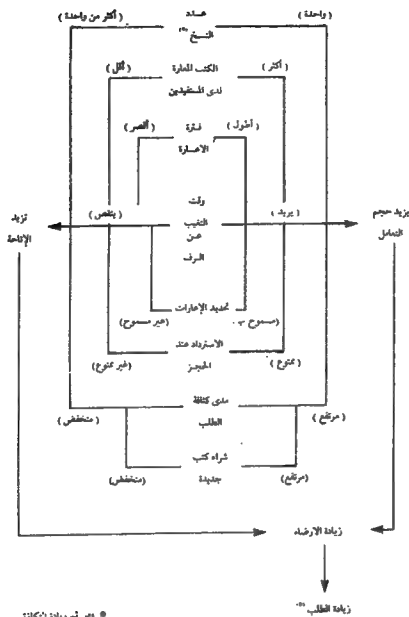
عدد الطلبات في اليوم (ص)	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	عدد النسخ المتوافرة = من			النسخ اللازمة لـ		
										٨٠٪	٩٠٪	٩٥٪	٨٠٪	٩٠٪	٩٥٪
٠,٤	٩٥	١٠٠								١	١	١	١	١	١
٠,٥	٩٤	١٠٠								١	١	١	١	١	١
٠,٦	٩٣	١٠٠								١	١	١	١	١	١
٠,٧	٩٢	١٠٠								١	١	١	١	١	١
٠,٨	٩١	٩٩	١٠٠							١	١	١	١	١	١
٠,٩	٩٠	٩٩	١٠٠							١	١	١	١	١	١
١	٨٨	٩٩	١٠٠							١	٢	٢	١	٢	٢
٢	٧٩	٩٧	١٠٠							٣	٢	٢	٣	٢	٢
٣	٧٠	٩٣	٩٩	١٠٠						٢	٢	٢	٢	٢	٢
٤	٦٣	٩٠	٩٨	١٠٠						٢	٢	٢	٢	٢	٢
٥	٥٧	٨٦	٩٦	٩٩	١٠٠					٢	٢	٢	٢	٢	٢
٦	٥٢	٨١	٩٤	٩٨	١٠٠					٢	٢	٢	٢	٢	٢
٧	٤٧	٧٧	٩٢	٩٧	٩٩	١٠٠				٢	٢	٢	٢	٢	٢
٨	٤٣	٧٣	٨٩	٩٦	٩٩	١٠٠				٢	٢	٢	٢	٢	٢
٩	٣٨	٦٩	٨٦	٩٥	٩٨	٩٩	١٠٠			٢	٢	٢	٢	٢	٢
١٠	٣٧	٦٥	٨٣	٩٣	٩٨	٩٩	١٠٠			٢	٢	٢	٢	٢	٢
١٢	٣٢	٥٨	٧٨	٨٩	٩٦	٩٨	٩٩	١٠٠		٢	٢	٢	٢	٢	٢
١٤	٢٨	٥٢	٧٢	٨٥	٩٣	٩٧	٩٩	١٠٠		٢	٢	٢	٢	٢	٢
١٦	٢٥	٤٧	٦٦	٨٠	٩٠	٩٨	٩٩	١٠٠		٢	٢	٢	٢	٢	٢
١٨	٢٢	٤٣	٦١	٧٦	٨٦	٩٣	٩٧	٩٨	٩٩	٥	٦	٦	٥	٦	٦
٢٠	٢٠	٣٩	٥٧	٧١	٨٢	٩٠	٩٥	٩٨	٩٩	٥	٦	٦	٥	٦	٦

يبين هذا الجدول النسبة المئوية للاتاحة وملائتها بمعدل الطلب وعدد النسخ المتوافرة ، وقد تم تقريب الأرقام .

فعلا . ولهذا ، فإن الطلب الفعلي ، رغم تسجيله ، لا يمكن أن يتطابق وإجمالي الطلب من قبل مجتمع المستفيدين ، كما أن مقياس الأداء المعتمد على هذا الطلب الفعلي يمكن أن يبالغ في تقدير درجة تلبية إجمالي الطلب .

٢ - هناك تزايد في مشاركة المكتبات في شبكات تبادل الاعارة ، والتي يمكن ، نظريا ، أن تكفل الحصول على أى وثيقة يتم البحث عنها تقريبا ، طالما كان المتلقي مستعدا لتحمل بعض التأخير في الحصول على الوثيقة . ومن ثم ، فإن القدرة الإيجابية للمكتبة على إتاحة الوثائق لا تتأثر فقط برصيدا وإجراءاتها ، وإنما تتأثر أيضا بارتباطاتها المتبادلة مع التشكيل المكتبي الكبير . ولقياس هذه القدرة يحتاج معيار النجاح أو الاختلاف في تلبية الاحتياجات ، لأن يفسح مكانه لمعيار الوقت المستند في تلبية الاحتياجات .

واستنادا إلى بعض الاعتبارات ، وضع أور ورفاقه (Orr et al. (1968) اختبارا لإيصال الوثائق document delivery ، ينطوي على الخطوات التالية :



شكل ٩ / ١٠ المتغيرات المؤثرة في إرضاء المستفيد

جدول ٩ / ١٠ الزيادة في الإنتاج

الإنتاجية (%)	الاعمارات لكل مستفيد	الاعمارات (١٠٠٠)	
٦٢	٣٢	٦٠	السياسة القديمة للإعارة (١٩٦٩ - ١٩٦٨)
٨٠	٥٢	١٢٥	السياسة الجديدة (١٩٦٩ - ١٩٧٠)
٩	٥٧	١٦٧	(١٩٧٠ - ١٩٧١)
٩	٦٤	١٨٦	(١٩٧١ - ١٩٧٢)
٦٠	٦٧	٢٠٢	(١٩٧٢ - ١٩٧٣)

١ - تكوين مجموعة من الطلبات التي يمكن الاطمئنان إلى تمثيلها لاجمالى طلبات مجمع معين من المستفيدين .

٢ - مراجعة « ظروف الإتاحة » الخاصة بكل وثيقة في مجموعة مكتبة معينة .

٣ - إقرار طريقة لتحديد أو تقدير الوقت المستنفد في إيصال كل وثيقة .

٤ - تجميع بيانات الوقت لاستخلاص « مؤشر قلوة » للمكتبة .

وتتطلب الخطوة الأولى أن يكون مجتمع المستفيدين موضوع الدراسة ، مجتمعاً يمكن التعرف على نمط إفادته من الوثائق ، بمنأى عن الطلبات التي يمكن أن يقدمها إلى المكتبة موضوع الدراسة . وينطوي هذا في الواقع على مقياس غير مباشر للإفادة ، وهو تحليل الاستشهادات المرجعية في كتابات عينة ممثلة للمستفيدين المحتملين ( وقد سبق أن سجلنا ملاحظتنا على هذه الطريقة في الفصل السابق ) . وفي حالة ما إذا كان مجتمع المستفيدين موضوع الدراسة « مركزاً » في معهد بحث بعينه ، فإن الاستشهادات الواردة في بحوث أعضائه المنشورة يمكن الاعتماد عليها في إعداد مجموعة عينة للوثائق المستشهد بها . إلا أنه من الممكن لهذه المجموعة العينة أن تكون متحيزة لما هو متاح فعلاً في مكتبة المعهد الذي يتمون إليه . وربما كان من الممكن إعداد مجموعة أكثر قابلية للتعميم باتباع الخطوات التالية :

١ - يطلب من كل عضو في عينة ممثلة لمجتمع المستفيدين ، إعداد قائمة بعدد ( س ) من أهم الدوريات في موضوع تخصصه .

٢ - ضم القوائم معاً واختيار الدوريات التي المترتبة على القمة .

٣ - فحص أحدث مجلد سنوي من كل دورية وقع عليها الاختيار ، وتسجيل كل الاستشهادات المرجعية الواردة فيه .

٤ - اتخاذ هذه المجموعة ، أو عينة عشوائية منها ، ممثلاً لإجمال الطلب الذي يرد من هذا النوع من مجتمعات المستفيدين . ونرى أن عينة من ٣٠٠ وثيقة يمكن أن تكون كافية للاعتماد عليها بشكل مناسب .

ومن الممكن معرفة الوقت المستنفد في توفير كل وثيقة من الوثائق الواردة في مجموعة الطلب ، بتقديم الطلبات المراد تلبية كجزء من دورة العمل اليومية للمكتبة التي وقع عليها الاختيار . وهذا أمر من الصعب ترتيبه ، وخاصة فيما يتعلق بالحيلولة دون تحيز الخدمة أو تأثيرها بمعرفة العاملين بأن هناك اختصاراً يتم إجراؤه . والطريقة المفضلة هي تحديد « حالة إتاحة » كل وثيقة من الوثائق ، ومتوسط وقت إيصال كل حالة من الحالات . وبين جدول ١١/٩ قائمة حالات الإتاحة التي يمكن تطبيقها في مكتبة طبية أكاديمية . ثم نستخدم بعد ذلك ، الملاحظة ، ومناقشة العاملين بالمكتبة ، ومراجعة سجلات الإعارة ، وذلك لتحديد متوسط وقت الإيصال لكل حالة من حالات الإتاحة ، باستخدام مؤشرات السرعة :

١ - أقل من عشر دقائق .

٢ - من عشر دقائق إلى ساعتين .

٣ - من أكثر من ساعتين إلى أربع وعشرين ساعة .

٤ - من أكثر من يوم واحد إلى سبعة أيام .

٥ - أكثر من سبعة أيام .

جدول ٩ / ١١ استشارة بيانات إيصال الوثائق

المؤلف أو المحرر ( الكتب فقط )	عنوان الكتاب أو اسم الدورية
المجلد	الصفحات
المصدر للمهدي للاستشهاد	رقم المينة
المرجعي	رقم الحالة
١ - في مجموعة المكتبة الطبية ؟	( ضع دائرة حول إجابة ) نعم ١ لا ٢ توقف
٢ - في نفس الموقع ؟	( ضع دائرة حول إجابة ) نعم ١ لا ( حدد ) E. D. T مكان للمستودع توقف
٣ - على الأرفف ؟	( ضع دائرة حول إجابة ) نعم ١ لا ٢ توقف
٤ -	( ضع دائرة حول إجابة ) E. D. T مسبب الهمد عن الرف في التجليد ١ في التجهيز ٢ في التخزين ٣ في مكان خاص ٤ في سبيله للوضع على الرف ٥ فائق ٦ أي سبب آخر معروف ٧ ( حدد ) ٨ توقف
٥ - حالة الإعادة	( ضع دائرة حول إجابة ) فترة الإعادة ١ ( ) ٢ استلهاه ؟ نعم لا ( ) ٣ استلهاه ؟ نعم لا ( ) ٤ استلهاه ؟ نعم لا ( ) ٥ ( حدد ) توقف
٦ - نتيجة البحث الثاني	على الأرفف ١ لم نشر عليه ٢ أخرى ٣ ( حدد ) توقف

ملاحظات : ( كمشكلات أدوات البحث على سبيل المثال )

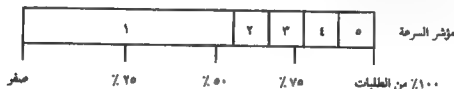
وبذلك يحدد لكل وثيقة في المجموعة رقم دال على سرعة إيصالها ، ثم يحسب متوسط هذه الأرقام للخروج بمؤشر متوسط السرعة . ويتم بعد ذلك تسوية هذا المؤشر ليعطى « مؤشر القدرة » بواسطة المعادلة التالية :  
 مؤشر القدرة (CI) =  $(100 - s) \times 100 / 4$  . ويبلغ مؤشر القدرة ١٠٠ إذا كانت السرعة المتوسطة = ١ ، ويصل الى الصفر إذا كانت السرعة المتوسطة = 0

وقد أجرى بنر (Penner (1972 اختبار إيصال الوثائق هذا في مكتبتين تتهان بدراسات المكتبات ، ويقدم جدولاً يضم نتائجه وتلك الخاصة بدراسة أور لسبع مكتبات طبية ( جدول ١٢/٩ ) .

جدول ١٢ / ٩ اختبار إيصال الوثائق

مؤشر القدرة CI	النسبة المئوية المقتناة
٥٦	٤٩
٦٠	٦٢
٨٦	٨٩
٨١	٨٨
٨١	٨٤
٨٣	٨٣
٧٦	٧٣
٧٥	٧١
٦٧	٥٨

ويرتبط مؤشر القدرة ارتباطاً وثيقاً بالنسبة المئوية من المجموعة الاختبارية والمقتناة في المكتبة . ولا تدل قيمة مؤشر القدرة بوضوح على فترات الانتظار التي ينطوى عليها توفير الوثائق ، ومن الممكن دعم هذا المؤشر ، وبشكل مفيد ، بالبيانات المتعلقة بنسبة الطلبات التي تمت تلبيتها في كل فترة من فترات التقديم ، وذلك على النحو التالي :



#### ١٢ / ٩ أثر تأخير الخدمة :

سبق أن أشرنا إلى أنه في أي نوع من أنواع خدمات المعلومات ، ينظر المستفيدون إلى الوقت الذي يستغرقه الخدمة باعتباره أحد الجوانب النوعية الهامة . وفي قياس التأخير ، ينبغي أن يكون التركيز ، كما في اختبار إيصال الوثائق ، على تصور المتلقي للوقت المستنفذ . وغالباً ما تكون هناك ثلاث مراحل زمنية جديدة بالاعتبار :

١ - وصول المستفيد : الوقت الذي يستنفذه المستفيد المحتمل للاتصال بنظام المعلومات .

٢ - الوقوف في الصف : الوقت المستفد بين وصول المستفيد وزيد الخدمة فعلا .

٣ - الخدمة : الوقت المستفد من جانب النظام لتقديم المعلومات المطلوبة .

دعنا ننظر ، على سبيل المثال ، في حالة افتراضية ، يتلقى فيها الخطاب المتضمن لطلب إجراء بحث على الخط المباشر ، رداً في خمسة أيام ( وقت الوصول ) ، ويحدد الرد على المستفيد موعداً بعد أربعة أيام ( وقت الانتظار في الصف ) ، ويستغرق الذهاب والعودة إلى نظام المعلومات ثلاث ساعات ( مزيد من وقت الوصول ) ، وتستغرق عملية البحث نفسها خمساً وأربعين دقيقة ( وقت الخدمة ) وربما استغرق البحث على الخط المباشر خمس عشرة دقيقة فقط من وقت الاتصال ، أما بالنسبة للمستفيد فإن الوقت المستفد بين تقديم الاستفسار وتلقي النتائج يبلغ عشرة أيام . ويقاس اختبار إيصال الوثائق مدى التأخير في الخدمة . وفي هذا القسم نلقي نظرة على أثر الانتظار في الصف .

تدرك جميع مرافق الخدمات من مكاتب البريد ، والمصارف ، والمطاعم ، وأقسام الحوادث بالمستشفيات ، الضجر والإحباط الناتجين عن صفوف الانتظار ، وربما تعمل على زيادة سرعة الخدمات للحد من طول الصفوف ، ومن ثم فترات الانتظار . وبما يمكن الحد من وقت الخدمة الفعل ، فإن البديل الوحيد المتاح هو زيادة عدد نقاط الخدمة ، بما ينطوي عليه ذلك من زيادة عدد العاملين ، أو التوسع في نظام الخدمة الذاتية . وإذا زاد عدد نقاط الخدمة لمواجهة الطلبات وقت الذروة ، فإن هذه النقاط يمكن أن تتوقف دون عمل في أوقات أخرى ، وعادة ما يؤدي هذا العامل إلى جعل إلغاء صفوف الانتظار كلفة أمراً مجافياً لمتعضيات الاقتصاد . ويمكن في بعض هذه المواقف أن يكون كل مستفيد في حاجة ماسة إلى الخدمة ، ولا بديل أمامه سوى الانتظار . ويمكن للانتظار في مواقف أخرى أن يكون أمراً لا يحتمل ، فيصرف المستفيدون بمرور الوقت من الصف . وقد طورت نظرية صفوف الانتظار التي ناقشناها في الفصل السابق نماذج رياضية لهذه المواقف .

ونهتم هنا بالآثر بعيد المدى للانتظار في الصف ، على الطلب ، مستخدمين نفس المثال يعينه ، والخاص بخدمة المعلومات التي تجري عمليات البحث على الخط المباشر . وكان لندكويست (Lindquist 1978 a, b) أول من درس هذه المشكلة . وقد بدأ بها لاحظته من أن الخدمات التي تنشأ حديثاً من هذا النوع ، بعد فترة أولية من الطلب المتزايد ، تبدأ تعاني تناقصاً في الافادة . وقد انتهى لندكويست من دراسته إلى أنه من الممكن تفسير هذا النمط بالتسلسل التالي للأحداث :

تقدم الخدمة بطاقة عمل مبدئية .

يتزايد الطلب إلى أن يتجاوز طاقة عمل الخدمة .

تنشأ صفوف الخدمة وتطول فترات الانتظار .

ينسحب المستفيدون من الصف ولا يعودون إليه .

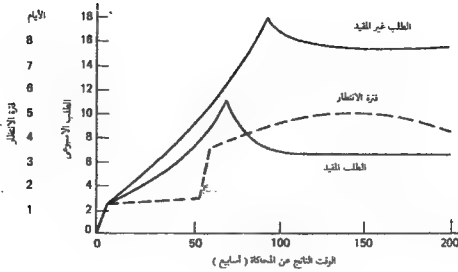
تؤدي الأشاعات المتعلقة بتدني مستوى الخدمة إلى إحجام المستفيدين المحتملين .

يتناقص الطلب إلى المستوى الذي يمكن تداوله بواسطة طاقة العمل القائمة .

هذا ، وقد وضع لندكويست نموذجاً لمحاكاة الموقف بواسطة الحاسب الإلكتروني ، مستخدماً طريقة « ديناميكيات النظام » ( التي وضعها فورستر 1961 Forrester ) . وتحدد هذه الطريقة تسلسلاً للأحداث كذلك المين في الفقرة السابقة ، في شكل « تصوير بياني للتأثير » يربط بين المتغيرات المحددة







شكل ٩ / ١٢ أثر القيد على الطلب

#### ٩ / ١٧ انخفاض مستوى الأداء :

وال موقف الذي عرضنا له نوا ، موقف تناقص فيه الطلب الفعلي نتيجة لتدنى مستوى الخدمة . وقد قام ماير ( 1981, 1963 ) بتحليل موقف مناظر ، حيث تصور وجود خدمة نامية ، يتعامل معها مجموعة من المستفيدين يتزايد حجمها بسرعة ، وتتداول فيها متدققا من الرسائل يسير في اتجاه تصاعدي حاد . وكمثال نموذجي لنظام الاتصالات هذا ، قام بدراسة إحدى المكتبات الجامعية ، وكانت الرسائل التي تتدقق عليها تشمل إخطارات الناشرين ، والمواد التي يتم اقتناؤها ، وطلبات الاعارات ، وطلبات الحصول على مقاعد ، وطلبات الحصول على معلومات مرجعية ، وطلبات الحصول على صور للوثائق . . . الخ . ماذا يحدث عندما تبدأ المداخلات تتجاوز طاقة العمل ؟ يبدأ الأداء في التدهور ، وقام ماير برسم مسار هذا التدهور . ونسجل هنا بعض مراحل تنفيذ سياسته :

- ١ - ضع المداخلات في صف ، مع وضع ردود الأفعال المحتملة من جانب المستفيدين في الاعتبار . ويعد ذلك ، ومع تزايد ضغط الطلب ،
- ٢ - ضع الأولويات في صفوف ، مع وضع بعض ثلث الطلب على قمة الأولويات ( كتقديم خدمة هيئة التدريس على خدمة طلبة المرحلة الجامعية الأولى ، والرد على الاستفسارات « الهامة » قبل غيرها ، مثلا ) . ثم بعد ذلك ،
- ٣ - اضرب بديل الأولويات عرض الحائط ؛ فلا تحفل بتلبية الطلبات « التي تحتل أدنى درجات الأهمية » ( فمن الممكن على سبيل المثال قصر خدمة الاسترجاع على الخط المباشر على طلبة الدراسات العليا ) إلا أنه إذا استمر الضغط ،
- ٤ - انزل بمستوى المواصفات أو خفف من المعايير ؛ واقتصد فيما يخص للخدمات من وقت وجهد ، قدم مخرجات ذات مستوى هابط .
- ٥ - أدخل نظام الخدمة الذاتية ؛ وبذلك تتوقف نوعية المخرجات على مهارة وإصرار كل مستفيد على حدة ، وأخيرا ،

٦ - تراجع في الخدمة ، لا نستطيع الاضطلاع بالمهمة ، ومن ثم فإنه لا جدوى من الاستمرار .

وربما كان من الممكن في أى مرحلة من مراحل هذا المسار ، تقييم الأداء الجارى ، عل أناس السياسات المتصلة في تلك المرحلة ، والخروج بها يمكن أن يقترب من الرقم المرضى ؛ فمن الممكن ، على سبيل المثال ، لنظام المعلومات القائم على الخدمة الذاتية ، أن يكون ، في حدوده وبطريقته ، قادرا على تلبية الطلب الفعّل بشكل فعال ، بينما يمكن أن يكون عاجزا عن مواجهة الطلب المحتمل وكامل احتياجات المتلقين . وعلى ذلك ، فإن التقييم الواقعى للأداء ، ينبغى أن يراعى السياسات المتبعة وأثرها في تلبية احتياجات المستفيدين .

#### ٩ / ١٨ قيمة المعلومات :

ميزنا في قسم سابق في هذا الفصل ( مسابقة لما ذهب إليه أور Ott ) بين نوعية الخدمة أو مستواها من جهة ، وقيمتها بالنسبة للمتلقين من جهة أخرى . وكانت المناقشات التي نلت ذلك تهتم ، وبشكل مطلق تقريبا ، بالنوعية ، أى الفعالية والاداء . وقد ان الأوان الآن للنظر في المشكلة الأكثر صعوبة ، وهى مشكلة القيمة . ويتركز الاهتمام في هذه المرحلة على استجابة المتلقى لما يقدم له من معلومات . ما هى خصائص رسائل المعلومات التي تعتبر ذات قيمة ، وإلى أى حد يمكن إخضاع القيمة للقياس الكمي ؟

وعند النظر في الاسترجاع من المستودع ، تم وضع خاصيتين نوعيتين للمعلومات في الاعتبار ؛ وأولاهما أن المعلومات المقدمة ينبغى أن تكون مناسبة لتلبية رغبة المستفيد ، وثانيها أن هذه المعلومات ينبغى أن تكون جديدة ( لم تكن معروفة للمتلقى من قبل ) . وقد سبق لنا اقتراح معايير أخرى ؛ فالمعلومات ينبغى أن تكون حديثة ومواكبة لآخر التطورات ، كما أنها ينبغى أن يكون من الممكن الاعتداد عليها ، وأن تكون دقيقة مرآة من الخطأ والتحيز ، كذلك ينبغى أن تكون في شكل قابل للاستيعاب يسر ( فيها يتعلق باللغة والمصطلحات والشكل المادى والكلم ... الخ ) . ومن الممكن اتخاذ كل خاصة من هذه الخواص أساسا لوضع مقياس للأداء ؛ كنسبة التحقيق ، ونسبة الجدة ، والحدائة ، والخلو من الأخطاء ، وقابلية المخزجات للقراءة ... الخ . ولكن ، هل بإمكاننا الحكم على ما لهذه الخواص من قيمة بالنسبة للمتلقى ؟

تؤدى المعلومات المتلفة الى تغير في البنية المعرفية الشخصية للمتلقى ؛ فإذا كانت هناك طريقة لتقدير مدى هذا التغير ، فإنه ربما كان بإمكاننا استخدام هذه الطريقة كمقياس لقيمة المعلومات المقدمة . إلا أنه ليس هناك أمل قريب في الخروج بمثل هذا التقدير ، كما أنه من المؤكد أن هذا التقدير لا يدخل في سياق التقييم الروتينى لنظم المعلومات . وأمام عجزنا هذا ، فإننا نلجأ إلى تقدير المتلقى الذاتى أو الشخص لقيمة المعلومات ، حيث تتوجه إليه بأسئلة مثل : إلى أى حد كنت راضيا عما قدم إليك من معلومات ؟ أو ، إلى أى مدى كانت المعلومات مهمة بالنسبة لأوجه الإفادة المقصودة ؟ وقلما تقدم إجابات مثل هذه الأسئلة ما هو أكثر من مجرد انطباع عام حول ما إذا كانت إحدى الخدمات تلبى الاحتياجات أم لا . وللمقاييس المعتمدة عليها ( ذكر ٥٣ ٪ أنهم كانوا راضين جدا ) دلالة موضوعية objective محدودة ، بل إنها قد تنقذ هذه الدلالة تماما ، نظرا لأنها غالبا ما تكون متأثرة بالكثير من العوامل الشخصية أو التعسفية .

والمعلومات غالبا ما يتم الحصول عليها لغرض يعينه ، ومن ثم فإن مقياس القيمة قد يكون نسبة المعلومات المقدمة والتي تستخدم فعلا لخدمة هذا الغرض . وإذا كان كل ما يقدم لجميع المتلقين من معلومات يستثمر أو يستفاد منه ، فإننا يمكن أن ندعي بأن الخدمة تحقق ١٠٠٪ من القيمة ، في استجابتها لما يقدمه هؤلاء المتلقون من طلبات . فإذا سلمنا ، على سبيل المثال ، بأن الهدف من البحث على الخط المباشر هو تقديم الوثائق اللازمة للقراءة بهدف الإحاطة الجارية ، حيث أنه يمكن للنتيجة التي انتهت إليها فيكرى ويان ، من أن هناك في المتوسط ثلاث عشرة وثيقة من بين كل ثمانى عشرة وثيقة جديدة صالحة مسترجعة ، كانت تقرأ في غضون بضعة أشهر ، يمكن لهذه النتيجة أن تدل على قيمة مقدارها ١٣/١٨ = ٧٢٪ . إلا أننا لا ندري ما إذا كانت هناك وثائق أخرى تُسَجَّل ببيانها ريثما يتم الاطلاع عليها ، في وقت لاحق ، كما أننا لا نعلم كم من المعلومات المتلقاة عن طريق القراءة استثمر فعلا في عمل المتلقى . وقد أجرى بلاجدين (Blagden 1980) دراسة محدودة لعشرة مهندسين معماريين يتلقون وثائق بيانات التصميم . وقد تبين أن جميع المهندسين العشرة اطلعوا على الوثائق ( بقيمة تبلغ ١٠٠٪ وفقا لهذا المعيار ) إلا أن سبعة فقط أخذوا من البيانات فعلا في تصميم يعينه ( بقيمة تبلغ ٧٠٪ وفقا لهذا المعيار ) .

#### ٩ / ١٩ القيمة المدركة لخدمة المعلومات :

يمكن لإحدى الخدمات التجارية للمعلومات أن تطمئن إلى أن منتجاتها يمكن أن تكون لها قيمة ، إذا أعرب المستفيدون المحتملون منها عن استعدادهم لدفع مقابل هذه المنتجات . وحيث أنه يمكن لأى تقدير مستقل للقيمة أن يبلو جهدا زائدا لا مبرر له . إلا أنه ما لم يكن قد تم تحديد سعر الخدمة ، فإنه يمكن أن يطلب من المستفيدين منها تقدير قيمتها على أساس مالى . وقد اتبع ولف (Wolfe, 1974) هذه الطريقة في نهاية الستينيات .

أخذ ولف عينة قوامها ٣١٥ عضوا من العاملين في البحث والتطوير في ثلاث وتسعين شركة بريطانية تعمل في المجالات التالية : الزراعة ، وصناعة الطائرات ، والصناعات الكيماوية ، والهندسة الكهربائية ، والنسيج . وقد أجريت مع أفراد العينة مقابلات مستفيضة تناولت احتياجاتهم من المعلومات وأوجه إفادتهم من خدمات المعلومات . وقد تبين أن غالبية من أجريت معهم المقابلات كانوا يقضون ٧٠٪ من وقتهم في البحث والتطوير ( وبعضهم كان يقضى ما بين ٩٠٪ و ١٠٠٪ من وقته ) . ومن الوقت الذى يقضونه في البحث والتطوير كان نصيب الأنشطة المتصلة بالمعلومات يتراوح بين ١٠٪ و ٣٥٪ ، وكان ما بين ١٩٪ و ٣٧٪ من هذا الوقت الأخير ، ينفق في الإفادة من الأوعية الثانوية للمعلومات ( كنشرات الاستخلاص ، وقوائم العناوين الحديثة ، وغير ذلك من خدمات الإحاطة الجارية ... الخ ) . وقد تم تقدير أهمية هذه الخدمات الثانوية المنشورة ، بالنسبة لغيرها من أوعية المعلومات ، بأن طلب من أجريت معهم المقابلات توزيع مائة درجة على أربعة أنواع من مصادر المعلومات ، وكانت النتيجة النهائية كما هو مبين في جدول ١٣/٩ .

جدول ١٣ / ٩ أهمية الخدمات الثانوية المنشورة

الدرجات	
٣٣,٨	المصادر الثانوية المنشورة
٢١,٤	الانتاج الفكرى المهنى
٢٤,٨	الاتصالات الشخصية داخل الشركة
٢٠,٧	الاتصالات الشخصية خارج الشركة

وكانت القيمة المدركة للمصادر الثانوية يتم تقديرها بالإجابة عن الأسئلة التالية :

- ١ - قارن الموقف الحالي الذى تستطيع فيه أنت وزملاؤك الحصول على جميع خدمات المعلومات الثانوية ، بالموقف الافتراضى الذى لا يتاح فيه أى من هذه الخدمات لأى منكم .  
إذا كان لك أن تختار بين وظيفتك الحالية مع خدمات المعلومات الثانوية ، وبمركب الحالى ، ونفس الوظيفة بدون خدمات المعلومات الثانوية ، وبمرتب أعلى . فبأ مقدار الزيادة التى تطالبها فى المرتب قبل اختيار الموقف الذى لا تتاح فيه خدمات المعلومات الثانوية ؟

صفر جنيه استرلى	٢٠٠ — ٣٠٠ جنيه استرلى
صفر — ١٠ جنيه استرلى	٣٠٠ — ٤٠٠ جنيه استرلى
١٠ — ٢٠ جنيه استرلى	٤٠٠ — ٥٠٠ جنيه استرلى
٢٠ — ٣٠ جنيه استرلى	٥٠٠ — ٦٠٠ جنيه استرلى
٣٠ — ٤٠ جنيه استرلى	٦٠٠ — ٧٠٠ جنيه استرلى
٤٠ — ٥٠ جنيه استرلى	٧٠٠ — ٨٠٠ جنيه استرلى
٥٠ — ١٠٠ جنيه استرلى	٨٠٠ — ٩٠٠ جنيه استرلى
١٠٠ — ٢٠٠ جنيه استرلى	٩٠٠ — ١٠٠٠ جنيه استرلى

إذا كان المبلغ المطلوب أكثر من ١٠٠٠ جنيه استرلى ، فكم إذن ؟ .

- ٢ - (أ) فى نفس الموقف الافتراضى ، حيث لا تتاح أى من الخدمات لكم ، هل ترى اتفاق بعض الوقت الإضافى فى القيام بنفسك بأنشطة البحث عن المعلومات ، أم أنك يمكن أن تختار التأقلم مع الموقف بطريقة أخرى .  
لكى تبين المسلك الذى يمكن أن تتخذه ، نرجو أن توضح التغيرات التى يمكن أن تدخلها على عدد الساعات التى يمكن تخصيصها لما لى :

(أ) جهود البحث والتطوير ، ولا تدخل ضمنها أنشطة البحث عن المعلومات .

(ب) أنشطة البحث عن المعلومات .

(ج) الأنشطة الأخرى .

- (ب) إذا خفضت من وقتك المخصص للبحث ، فإنه من المفترض أن يؤدى ذلك لخفض انتاجك من البحوث . كم ساعة إضافية يمكنك تخصيصها لكى تحافظ على سابق انتاجك من البحوث ؟

(ج) نرجو بيان المتوسط الأسبوعى لعدد الساعات التى تعملها .

وكانت للقياس المالية المستخدمة هى :

(١) الزيادة المطلوبة فى المرتب .

(٢) مقدار وقت العمل الفاقد بالنسبة للبحث والتطوير ، مضروباً فى المرتب السنوى .

(٣) الزيادة النسبية فى الوقت الذى يتفق فى البحث والتطوير ، مضروبة فى المرتب السنوى .

وكانت معدلات القيم المحققة الناتجة :

(١) من ١٢٠ — ٦٢٠ جنيه استرلى .

(٢) من ٨ — ٢١٢ جنيه استرلى .

(٣) من ١٠ — ٢١٥ جنيه استرلى .

( مقارنة بمتوسط المرتب السنوى فى ذلك الوقت والذى كان يبلغ ٢٢٦١ جنيه استرلينا ) . وإذا حظيت هذه النتائج بالقبول ، فإنه يبدو أن رد الفعل الشخصى العام لافتقار الخدمات الثانوية ( المقياس (١) ) كان أكبر بكثير جدا من التأثيرات المتوقعة على العمل ( المقياسان (٢) و (٣) ) .

ومن الممكن لإضفاء الطابع الموضوعى المحايد على مثل هذه التقديرات الشخصية أو الذاتية لوقت العمل الذى يتم توفيره بأتاحة المعلومات ؛ وترجمته إلى ما يقابله من المرتب ، يمكن النظر إلى الوقت الذى يتم توفيره ، باعتباره عائدا مباشرا ، يمكن مقارنته بتكلفة تقديم المعلومات .- وقد اتبعت عدة دراسات لخدمات المعلومات الصناعية هذه الطريقة ( Mason, 1973; Magson, 1973 ) .

#### ٩ / ٢٠ الخلاصة :-

امكن لعلم المعلومات ، فى غضون العقدين الأخيرين ، تطوير أساليب متقدمة للتقييم ، وتطبيق هذه الأساليب على الخدمات والنظم التجريبية أو النظم العاملة فعلا . ويقدم مارتين ولانكستر Martyn and Lancaster ( 1981 ) عرضا جيدا لمختلف الإجراءات والأساليب المتاحة . وقد عملت كل هذه الجهود العلمية على تأكيد مدى تعقد عملية تداول المعلومات ، ومدى كثرة العوامل المؤثرة فى نظم المعلومات . ومن ثم ، فإن التقييم ما يزال من المهام الصعبة التى لم تحسم بعد .

## الفصل العاشر

### المعلومات في المجتمع

سبق أن عبرنا عن النمط العام لتداول المعلومات في المجتمع ، بأبسط طريقة على النحو التالي : ص — ق — ل ( S — C — R ) ، حيث ص أو S هو المصدر ( فردا كان أو جماعة أو مؤسسة ) ول أو R هو المتلقي ( فردا كان أو جماعة أو مؤسسة ) وق أو C هي القناة . كما حاولنا استكشاف أنماط الحاجة إلى المعلومات ، وسلوك العديد من الفئات الاجتماعية في الفصل الرابع . كذلك ناقشنا القنوات ، من وجهة نظر تحليل النظم ، في الفصل الثامن . ولكي نختم هذا العرض الشامل لعلم المعلومات ، فإننا نود النظر إلى النمط العام من زاوية اجتماعية .

وكما يتضح من المناقشات السابقة ، فإن نظم المعلومات ليست سوى إحدى القنوات التي من خلالها يحصل البشر على المعلومات . ومن الممكن وضع هذه النظم في السياق التالي :

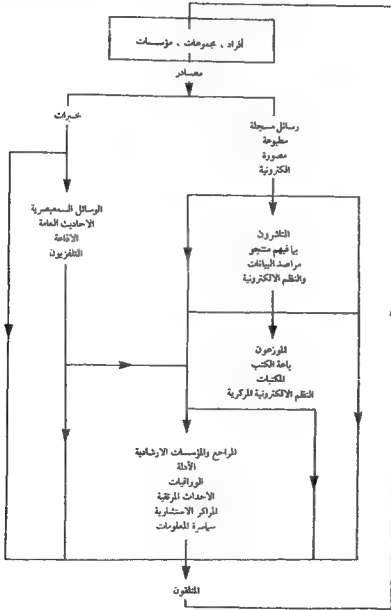
المعارف الأساسية	المعلومات المتتابعة الجارية	المعلومات عند الطلب
الأسرة	وسائل الاتصال الجماهيري	الأصدقاء
التعليم	المقاهات	الزلاء
التدريب	المطبوعات	الاختصاصيون
		المؤسسات الاستشارية
		نظم المعلومات

وتتطلب الإحاطة المناسبة بتقديم المعلومات في المجتمع ، الاهتمام بأسهم كل هذه القنوات .

وتعتبر اجتماعيات الاتصال بوجه عام ، مدخلا أكثر تطورا من المدخل الأخرى المناظرة لإيصال المعلومات . فدراسة الاتصال الجماهيري ، على سبيل المثال ، تطرح أسئلة حول الدور الاجتماعي للقنوات الوسيطة ، ( كالصحف والإذاعة والتلفزيون ) وما إذا كانت المعلومات التي تنقلها هذه القنوات انتقائية أو متحيزة ، وكيف يمكن ربط مثل هذه الانتقائية أو التحيز بالمواقع الاجتماعية لمن يتحكمون في وسائل الاتصال الجماهيري ، ومدى تأثير أو تشكل آراء المتلقين ومعارفهم بالرسائل التي تبثها وسائل الاتصال هذه . أما اجتماعيات التعليم ، وهو نشاط أساسي يرتبط ارتباطا وثيقا بتقديم المعلومات ، فإنه يناقش أيضا الدور الاجتماعي للمؤسسات التعليمية ، والقيود المحتملة على ما تتطوى عليه المقررات الدراسية من معارف ، وعدم تكافؤ الفرص في الحصول على الموارد التعليمية ، واقتصاديات تقديم الخدمات التعليمية ، وموارد تمويل هذه الخدمات . وقد بدأ مؤخرا طرح أسئلة من هذا النوع حول تقديم المعلومات . ومن ثم فإن المعالجة في هذا الفصل سوف تهتم بوجه خاص بالتعرف على مواطن المشكلات ، لا بتسجيل النتائج العامة للبحوث .

## ١ / ١٠ قنوات تداول المعلومات :

يعتبر شكل ١ / ١٠ عرضاً شاملاً للقنوات الرسمية التي يتم عبرها نقل رسائل المعلومات من المصادر إلى المتلقين . فمن الممكن إيصال الخبرات المتوافرة لدى الأفراد ( أو تلك المتوافرة للجهات أو المؤسسات ) ، شفويًا ، وجها لوجه ، أو بواسطة الهاتف ، أو بإلقاء حديث عام ، أو باستخدام الإذاعة أو التلفزيون . كذلك يمكن إيصال الرسالة المسجلة التي تحمل معلومات تخصّصية ، مباشرة بالبريد ( بما في ذلك البريد الإلكتروني ) كما يمكن نشرها وتوزيعها على عدد من المتلقين . ويمكن للأوعية المرجعية والمؤسسات الارشادية وما تقدمه من منتجات ، أن ترشد المستفسر إلى مصادر الخبرات ، وإلى



شكل ١ / ١٠ القنوات الرسمية للمعلومات



الأحاديث العامة والمواد الإذاعية المرتقبة ، وإلى الرسائل ( المنشورة وغير المنشورة ) وإلى الناشرين وإلى الموزعين . ويمكن للمتلقي أن يصبحوا مصادر . ولجعل المناقشة أكثر تحديدا نقدم فيما يلي بعض البيانات المتصلة بالقنوات في المملكة المتحدة . وسوف نبدأ أولا بوصف مختلف أنواع المؤسسات التي تتناول المواد المطبوعة ، تاركين بعض الملاحظات والتعليقات حول أثر تقنيات المعلومات لما بعد هذا العرض الوصفي .

على مدى خمسة قرون ، نمت أهمية المواد المطبوعة كوسيلة لاختزان رسائل المعلومات وتداولها . ولم تكن هذه المواد متاحة في البداية إلا لقلة من أفراد المجتمع ، إلا أن النمو المطرد للتعليم ( والموضح في الفصل الأول ) قد أدى في الأساس ، إلى جعلها في متناول الكافة تقريبا في المجتمع الصناعي ، على الرغم من أننا قد أشرنا في الفصل الرابع إلى أنه من الممكن لقدر كبير من المعلومات المطبوعة أن يتجاوز القدرة القرائية لبعض الناس . وقد تم تقدير النسب المئوية لمن يقرأون الصحف من الكبار ، في المملكة المتحدة ، كما في جدول ١ / ١٠ ( Williams, 1985 ) .

جدول ١ / ١٠ النسب المئوية لمن يقرأون الصحف من الكبار في المملكة المتحدة

الصحف اليومية	صحف يوم الأحد
١	١
٣	١٢
١١,٥	١٩
١٨	٣٣
٥٤	١٠٠ ←
٧٥	١٠٠ ←
١٠٠ ←	١٠٠ ←
١٨٢٠	
١٨٦٠	
١٨٧٥	
١٩٠٠	
١٩٢٠	
١٩٣٠	
١٩٤٧	

ولا زالت الطباعة على الورق وسيلة أساسية ، ولا يزال هناك مبرر لأهميتها في سياق وصف قنوات تقديم المعلومات .

## ١٠ / ٢ النشر والتوزيع :

يبلغ مجموع الناشرين في المملكة المتحدة حوالي ٢٠٠٠ ناشر ، وإن كان منهم من لا ينشر بانتظام كل عام . ومعظم هؤلاء الناشرين يصدر أقل من عشرة كتب في السنة . ويشارك في اتحاد الناشرين حوالي ٢٦٠ عضوا يمثلون ٤٠٠ شركة ناشرة ، مسؤولة فيما بينها عن أكثر من ٩٠٪ من إجمالي مبيعات صناعة نشر الكتاب في المملكة المتحدة ، وعن نسبة كبيرة من نشر الدوريات المتخصصة . وهناك حوالي ١٢٠ ناشرًا ، ينتج كل منهم خمسين كتابًا على الأقل في العام ، وكان توزيع إنتاجهم عام ١٩٧٩ كما هو مبين في جدول ٢ / ١٠ .

هذا ، وكان إجمالي عدد العناوين المنشورة في المملكة المتحدة عام ١٩٨١ ، ٤٣٠٠٠ عنوان ، وكان من بينها ٣٤٠٠٠ كتاب جديد ، و ٩٠٠٠ ما بين إعادة طبع وطبعات جديدة . وفي عام ١٩٨٤ كان هناك في سوق الكتاب ٣٧٥٠٠٠ كتاب ، متاحة تجاريا في المملكة المتحدة .

جدول ١٠ / ٢ توزيع انتاجية الناشرين

عدد الناشرين	عدد الكتب الجديدة
٢	٦٠٠ — ٧٠٠
١	٥٠٠ — ٦٠٠
٤	٤٠٠ — ٥٠٠
٦	٣٠٠ — ٤٠٠
٤	٢٠٠ — ٣٠٠
٤٥	١٠٠ — ٢٠٠
٦٠	٥٠ — ١٠٠

ويقدر كورون (1981) Curwen متوسط عدد النسخ المباعة من العنوان الواحد سنوياً بأقل من ٣٠٠ نسخة . أما عدد ما يطبع عادة من الكتاب أحادي الموضوع فيتراوح بين ١٠٠٠ و ٢٠٠٠ نسخة ، أما الكتاب الدراسي فيطبع منه ٥٠٠ نسخة مجلدة وما بين ٢٠٠٠ إلى ٣٠٠٠ نسخة مغلفة . أما بالنسبة للكتاب الجامعي المغلف ، فإن تغطية تكاليفه تتطلب بيع ٢٥٠٠٠ نسخة .

وقد بلغ إجمالي المبيعات السنوية لصناعة نشر الكتاب في المملكة المتحدة ، كما ورد في تقرير اتحاد الناشرين عام ١٩٨٢ ، ٨٠٠ مليون جنيه استرليني ، وكانت مشتريات المكتبات تبلغ حوالي ١٠٠ مليون جنيه استرليني . وفي تحليل لصافي عائد ٧١ عضواً يؤرخ في الاتحاد ( يستأثرون فيها بينهم بما يقرب من ٩٠ ٪ من إجمالي المبيعات ) عام ١٩٧٨ ، قدم اتحاد الناشرين بيانات المبيعات المحلية كما في ( جدول ٣/١٠ ) .

جدول ١٠ / ٣ صافي عائد الناشرين من المبيعات المحلية

النسبة المئوية من صافي العائد	فئة الكتب
١٨,٢	الكتب المدرسية
٤,٦	الجامعية :
٢,٤	علوم / تكنولوجيا
١,٣	الطب
٤,٥	الأدلة / الصناعة
٣,٢	القانون
٣,٧	الإنسانيات / العلوم الاجتماعية
٨,٦	الدوريات
٣٥,١	التخصصية ( الموسوعات ، المعاجم ، الأطالس ... الخ )
١٨,٤	العامة :
	المجلدة
	المغلفة
١٠٠,٠	

هذا ، ويفتقر المصطلحان « دوريات » و « مسلسلات » كلاهما من الصحف ، والمجلات العامة ، والدوريات المهنية ، والتقارير السنوية ، بالإضافة إلى الدوريات المتخصصة أو الأكاديمية . وتضم طبعة ١٩٨٢ من دليل *Willing's Press Guide* ٦٥٥١ دورية بريطانية ، بالإضافة إلى ١٨٩٥ حولية . ويشتمل الدليل على قائمة تضم ١٢٠ « ناشرا رئيسيا » ، يتجوز فيها بينهم حوالي ٢٥٠٠ عنوان . وتبين عينة قوامها ١٠ ٪ من كشاف *Willing's* المصنف ، التوزيع الموضوعي للمطبوعات الدورية ( الأعداد الواردة بين الأقواس هي أعداد عناوين الدوريات البريطانية في كل موضوع ) :

( ٧ )	المسكوكات	( ٢٤ )	المحاسبة
( ٢٧ )	التمريض	( ٧ )	الإدارة
( ١١ )	التغذية	( ٣٩ )	الإعلان
( ١٥ )	المحيطات	( ٣٥ )	أفريقيا
( ١٤ )	الإدارة المكتبية	( ١٠٢ )	البناء
( ١٢ )	التقارير الرسمية	( ٣ )	جمعيات البناء
( ٣٢ )	النفط	( ١٠٦ )	الإدارة المالية
( ٤٦ )	الكاثوليكية الرومانية	( ١٠ )	الرقص
( ١٢ )	الكالوتشوك	( ٧ )	العصم والكم
( ٨ )	كرة القدم	( ١٢ )	التصميم الداخلي
( ٦٠ )	الحياة الريفية	( ٢٣ )	الدفاع
( ٢٤ )	الأمن	( ٢٣ )	طب الأسنان
( ٢ )	التلفزيون	( ١٣ )	مواد الزينة
( ٨ )	الترفيه	( ١٢ )	الأزياء
( ٦ )	كرة المضرب	( ٢ )	السينما
( ٤٢ )	المنسوجات	( ٨٤ )	المالية
( ٢٧ )	المسرح	( ٣٩ )	البيئة
( ٢٥ )	اللاهوت	( ٣٩ )	المستشفيات
( ١٤ )	لللباس النسائية	( ٣١ )	الفنادق
( ٦ )	الأشغال الحشبية	( ٣١ )	العدد والآلات
( ١٥ )	دراسة العمل	( ٥ )	مزارع الخضضر
( ٤٧ )	رياضة اليخوت	( ٢٩ )	التسويق
( ٣٣ )	الشباب		

وفيما يتعلق بالدوريات المتخصصة أو الأكاديمية ، أعد سنجلتون Singleton ( في كتاب Curwen ) تحليلا مستفيضا . ولا يمكن الخروج بصورة واضحة من إجمالي عدد هذه الدوريات التي تنشر في المملكة المتحدة . فقد كان عدد الدوريات البريطانية التي حصل عليها قسم الاعارة بالمكتبة البريطانية BLD عام ١٩٧٨ أكثر من ٨٠٠٠ عنوان ، إلا أن سنجلتون يرى أن نصف هذه العناوين فقط يمكن أن يدخل في عداد الدوريات المتخصصة أو الأكاديمية .

وهناك كثير من ناشري « الدوريات المتخصصة » ، إلا أن عددا كبيرا منهم لا ينشر سوى دورية واحدة فقط . وهناك ناشر مكثر واحد يستأجر بأكثر من ٢٠٠ دورية ، إلا أن جميع من يأتون بعده ينشر كل منهم أقل من مئة دورية . والناشرون المكثرون أساسا شركات تجارية ، إلا أن ما يصدر عنهم من دوريات غالبا ما يتم إنتاجه بالتعاون مع الجمعيات العلمية . وهناك أكثر من ٥٠٠ جمعية لها دورها في نشر الدوريات ، سواء بشكل مباشر ، أو عن طريق إحدى الشركات التجارية . وتتنوع الدوريات على ٤٠٠ جمعية من هذه الجمعيات على النحو التالي :

٩	٨	٥	٤	٣	٢	١	
١	٢	١	١	١١	٢٩	٣٥٥	عدد الدوريات
							عدد الجمعيات

وقد أسفرت دراسة أخرى للدوريات أكثر من ٤٠٠ جمعية علمية عن بيانات التوزيع المبينة في جدول ٤ / ١٠ .

جدول ٤ / ١٠ توزيع دوريات الجمعيات العلمية

التوزيع		عدد الدوريات	المجال الموضوعي
المتوسط	المتوسط		
١٥٠٠	١٩٥٠	١٨	الفلسفة / علم النفس
١٥٠٠	٦٥٠٠	٥١	العلوم الاجتماعية
١٤٥٠	٢٣٥٠	٤	اللغات
١٩٥٠	٣٠٤٥	١٠٢	العلوم
٢٩٠٠	٦٥٠٠	١٦٨	الطب / التكنولوجيا
١٣٠٠	٣٧٠٠	١٤	المحياة / الفنون
٢٣٠	٢٢٠٠	٧	الأدب
٨٠٠	١٦٠٠	٦٧	الجغرافيا / التاريخ

وللمطبوعات الأجنبية ، في كثير من مجالات الانتاج الفكري ، كما هو الحال مثلا في العلوم والتقنية ، أهميتها ، كما أنها تستخدم بكثافة ، في المملكة المتحدة . والواقع أن كثيرا من ناشري الولايات المتحدة الأمريكية تصدر مطبوعاتهم أيضا في لندن . ولهذا ، فإن إجمالي عدد الناشرين ، وعدد المواد التي تنشر ، والتي تتصل بتوفير المعلومات في المملكة المتحدة أكبر فعلا مما يوحى به هذا العرض .

وقد تبين من أحد التقديرات أن هناك في المملكة المتحدة حوالي ٣٦٠٠٠ منفذ لبيع الكتب ، وبشكل باعة الصحف أكثر من نصف هذه المنافذ . ويضم اتحاد باعة الكتب حوالي ٣٠٠٠ عضو ، وربما كان من بين هؤلاء حوالي ١٠٠٠ من محلات بيع الكتب فعلا والتي تحتفظ برصيد لديها . وهناك ٣٥٠ شركة بؤرية ، تمثل باعة الكتب « المعتمدين » فعلا ، والذين بلغ إجمالي مبيعاتهم من الكتب عام ١٩٨١ ، ما قيمته ١٣٧ مليون جنيه استرليني .

ويضطلع وكلاء الاشتراكات بدور هام في توزيع الدوريات المتخصصة : وربما كان هناك اثنا عشر وكلاء يستأثرون بنصف المبيعات في هذا المجال ، إلا أن هناك عدة مئات من صغار الوكلاء ، وهم غالبا من باعة الكتب . ووفقا لأحد التقديرات ، بلغت مبيعات وكلاء الاشتراك ، في عام ١٩٧٨ ، ٣١ مليون جنيه استرليني .

#### ١٠ / ٣ الصحافة والإذاعة :

يصدر في المملكة المتحدة إحدى عشرة صحيفة يومية قومية ، ويتراوح توزيع هذه الصحف ما بين ٣ مليون و ٢٥ ألف نسخة . ووفقا لأحد التقديرات ، يطلع ثلاثة أشخاص في المتوسط ، على كل نسخة مباعة ، ومن ثم ، فإن إجمالي « الاطلاع » على هذه الصحف الإحدى عشرة يبلغ حوالي ٤٠ مليون . أما توزيع صحف الأحد القومية التسع فيتراوح بين حوالي ٤ مليون وأكثر من نصف مليون نسخة . ويقدر إجمالي « الاطلاع » عليها بأكثر من ٥٠ مليون . ولعظم المدن الكبرى صحيفة مسائية واحدة ( وفي لندن أكثر من واحدة ) ويبلغ مجموع هذه الصحف المسائية ٨٥ صحيفة . وفي خارج لندن هناك خمسة عشر مدينة لها صحفها الصباحية ، كما تنشر في خمس مدن صحف أسبوعية تصدر يوم الأحد . ويصدر في بريطانيا حوالي ألف صحيفة أسبوعية ( رغم ما هنالك من تكرار كثيف في المحتوي ، كما أن هناك حوالي مئتي صحيفة اخبارية أسبوعية فقط ) . ويتم تغذية كل هذه الصحف بوكالة أنباء قومية وهي الـ Press Association ، بالإضافة إلى عدد من الوكالات العالمية ( رويترز و AFP و UPI و UNS ) . وفي عام ١٩٧٧ بلغ صافي مبيعات الصحف ٦٧٦ مليون جنيه استرليني .

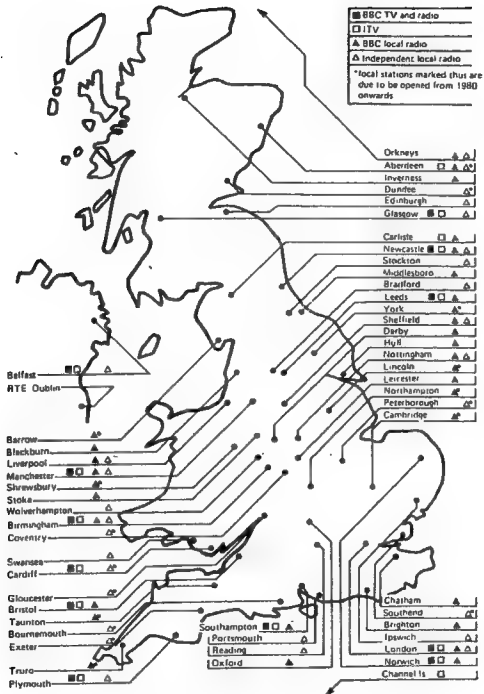
وفضلا عن قنوات هيئة الإذاعة البريطانية BBC الإذاعية الأربع ، هناك أكثر من أربعين محطة إذاعة محلية ( نصفها تابع لهيئة الإذاعة البريطانية والنصف الآخر تجارى ) كما أن هناك بالطبع قنوات التلفزة الأربع . ويبين شكل ١٠ / ٢ محطات التلفزة والإذاعة كما كانت عام ١٩٧٩ . ووفقا لأحد التقديرات ، فإن حوالي ٤٢ مليون شخص يشاهدون التلفزيون يوميا ، و ٢٥ مليون يستمعون إلى الإذاعة . ويبلغ متوسط وقت مشاهدة التلفزيون ١٨ ساعة في الأسبوع ، والاستماع للإذاعة تسع ساعات . ( تم استقاء المواد الواردة في هذا القسم ، أساسا ، من دراسة أعدها ماك شين Mc Shane , 1979 ) .

#### ١٠ / ٤ خدمات الاستخلاص والتكشيف :

أجرى إيست East في عام ١٩٧٩ تحليلا لقائمة حصرية لخدمات الاستخلاص والتكشيف التي تصدر في المملكة المتحدة . وكان هناك في ذلك الوقت ٣٣٩ خدمة قائمة بذاتها تصدر عن ١٥٧ ناشرا ، كانوا ينشرون فيها بينهم حوالي ثلاثة ملايين إشارة وراقية سنويا . وكان هؤلاء الناشررون شركات تجارية واتحادات علمية أو مهنية ، وأجهزة حكومية ، ومؤسسات أكاديمية ، وجمعيات بحثية ، فضلا عن بعض المنظمات الدولية . وكان التوزيع الموضوعي للخدمات كما هو مبين في جدول ١٠ / ٥ . وكانت أحجام هذه الخدمات تتفاوت تفاوتا واضحا . وعدد الاشارات الوراقية الجديدة سنويا موزع كما في جدول ١٠ / ٦ .

#### ١٠ / ٥ خدمات المكتبات والمعلومات :

أسفر تعداد وزارة التربية والعلوم للمعلمين بالمكتبات والمعلومات في بريطانيا ، عام ١٩٨١ ، عن الأرقام الواردة في جدول ١٠ / ٧ . وبعض هذه الأرقام أقل من الواقع فعلا ؛ فحوالي ٢٣٠٠ من



شكل ٢/١٠ محطات التلفزة والاذاعة في المملكة المتحدة

جدول ١٠ / ٥ التوزيع الموضوعي للخدمات

المجال الموضوعي	%
عام	٤
علوم الأحياء	٣٤
العلوم الفيزيائية	١١
الهندسة	٣١
العلوم الاجتماعية	١٣
الفنون والإنسانيات	٧

جدول ١٠ / ٦ الاشارات الورائية الحدية في السنة

عدد الاشارات	النسبة المئوية للخدمات
أقل من ١٠٠٠	٢٢
١٠٠٠ - ٥٠٠٠	٤٠
٥٠٠٠ - ١٠٠٠٠	١٧
١٠٠٠٠ - ٢٠٠٠٠	١٠
٢٠٠٠٠ - ١٠٠٠٠٠	٦
أكثر من ١٠٠٠٠٠	٥

جدول ١٠ / ٧ تعداد العاملين بالمكتبات والمعلومات في المملكة المتحدة ، عام ١٩٨١

نوعية المكتبات		عدد الوحدات	عدد العاملين
			المؤهلون      آخرون
المكتبات العامة		١٦٦	٨٣٢٨
مكتبات الحكم المحلي الأخرى		٢٩	١٤٩
القومية		٤	٦١٤
الجامعية		١٩٥	١٧٩٧
المعاهد الفنية العليا		٤٣	٧٥١
الكليات الأخرى		٦٣٤	١٢٩٦
الأجهزة الحكومية		٦٣٨	١٠٥٨
القطاع العام		١٠٥	٢٦٦
الصناعة والتجارة		٨٨٠	١٦٢٥
الاتحادات العلمية والمهنية		١٣٢	٣٩٩
الجمعيات البحثية		١٠١	٢٩٥
فئات أخرى		٧٨	١٣٠
المدرسية		١٢	٢٧٢
المجموع		٣٠١٧	١٦٩٨٠
			٢٦٦٩٨

المستخدمين المسجلين يقسم الاعارة بالمكتبة البريطانية ، على سبيل المثال ، مؤسسات صناعية أو تجارية . كما أن الرقم الخاص بالمكتبات العامة مضلل . نظرا لأن الوحدة هي السلطة الحكومية المحلية لا المكتبة ، وهناك في الواقع حوالي ٢٧٠٠ نقطة خدمة متفرقة تديرها المكتبات العامة . ويمكن لبعض أرقام « الوحدات » الأخرى ( كما هو الحال مثلا بالنسبة للمكتبات الجامعية أو مكتبات المعاهد الفنية العليا ) أن تخفي المواقف متعددة المواقع ، وكذلك الحال فعلا بالنسبة لرقم المكتبات القومية الأربع أيضا . هذا بالإضافة إلى أن الأرقام الخاصة بالمكتبات المدرسية منخفضة جدا أيضا .

وقد قدر إيسٿ (East 1984b) التكلفة السنوية للمكتبات البريطانية بحوالى ٨٠٠ مليون جنيه استرليني (١٩٨٢) . أما إجمالى رصيد الكتب المتاحة فيبلغ حوالى ٢٥٠ مليون مجلد ، بيا فى ذلك حوالى ٢٠ مليون مجلد فى المكتبات القومية ( المكتبة البريطانية ، والمكتبة القومية لاسكتلندا ، والمكتبة القومية لويلز ) .

أما تفاوت متوسط عدد العاملين بالوحدة ، فإنه على الرغم من تغطيته للمواقف متعددة المواقع ، يدل فعلا على التفاوت الواضح فى أحجام المكتبات . وسوف نعرض لذلك بمزيد من التفصيل فيما بعد . ومن الملاحظ الهامة لجميع أنواع المكتبات وخدمات المعلومات تقريبا ، أن الافادة منها تتمتع بالدعم ؛ فعادة ما يستفيد الأفراد من المكتبات العامة ، أو المكتبات الأكاديمية ، أو المكتبات المتخصصة ، أو المراكز الاستشارية ، دون مقابل . وسوف نحاول استكشاف هذه القضية ، فيما بعد بشكل أكثر تفصيلا .

#### ٦ / ١٠ المكتبات العامة :

كان هناك فى عام ١٩٨٠/١٩٨١ حوالى ١٦٠ سلطة مسؤولة عن المكتبات العامة ؛ فى ٤٧ مقاطعة ( فى انجلترا وويلز ) ، ٣٥ إقليما حضريا ، وأربعة أقاليم غير حضرية ( فى ويلز ) و٣٧ منطقة أو إقليم أو جزيرة ( فى اسكتلندا ) وخمسة مجالس محلية ( أيرلندا الشمالية ) ، و٣٢ ضاحية فى لندن . وكان إجمالى رصيد كل هذه السلطات ١٣١ مليون مجلد ، كما بلغ مجموع المواد المعارة خلال العام ١٩٧٧ مليون مادة ( حوالى ١٨٪ منها كتب موضوعية غير خيالية ، أى تلى ، بشكل ما ، الحاجة إلى 'المعلومات' ) . كذلك تم اقتناء حوالى ١٣ مليون مادة ، كما تم تقديم عدد مماثل من الصفحات المصورة .

وعلى أساس مجلدات الرصيد ، كان توزيع السلطات وفقا لحجم المكتبات ، عام ١٩٨٠ / ١٩٨١ كما فى جدول ٨/١٠ . وكان عدد الكتب التى يتم اقتناؤها سنويا يتفاوت بنفس القدر ( جدول ٩/١٠ ) . ولم ترد الأرقام الإجمالية لإعارات كل سلطة على حدة فى إحصاءات CIPFA ، أما الكتب التى تعار فى يوم يعينه فهي مسجلة . ويبلغ متوسط نسبة الإعارات السنوية إلى الكتب المعارة فى وقت معين حوالى ١٨ : ١ ( جدول ١٠/١٠ ) .

#### ٧ / ١٠ المكتبات التعليمية :

هناك حوالى ٦٠ مكتبة كلية جامعية ، تصل مقتنيات كل منها إلى ١٠٠٠٠٠ مجلد أو أكثر ، بالإضافة إلى عدد كبير من مكتبات الكليات الصغرى ، والمعاهد والمدارس الطبية التابعة للجامعات الكبرى . وعلى أساس عدد مجلدات الرصيد ، كان توزيع المكتبات الكبرى وفقا لحجم المكتبات ، عام ١٩٧٨ ، كما فى جدول ١١/١٠ . كذلك كان عدد الكتب التى يتم اقتناؤها سنويا يتفاوت بنفس القدر ( جدول ١٢/١٠ ) . أما الإعارات للأفراد فى المكتبات الكبرى ، فى السنة ، فكانت تتراوح كما فى جدول ١٣/١٠ .

وهناك حوالى ٨٠٠ مؤسسة أخرى من مؤسسات التعليم العالى فى المملكة المتحدة ، وهى المعاهد الفنية العليا ، وغيرها من الكليات . وكان إجمالى رصيد مكتبات المعاهد الفنية العليا والبالغ عددها إحدى



بالملايين	عدد السلطات	بالآلاف	عدد السلطات
في حدود $\frac{1}{4}$	١٩	في حدود ٢٥	١٩
$\frac{1}{4}$ إلى $\frac{1}{2}$	٤٣	٥٠ - ٢٥	٣٦
$\frac{3}{4}$ - $\frac{1}{2}$	٣٥	٧٥ - ٥٠	٤٧
$1 - \frac{3}{4}$	١٩	١٠٠ - ٧٥	١٨
$1 - \frac{1}{4}$	١٣	١٢٥ - ١٠٠	١٥
$1\frac{1}{4} - 1\frac{1}{2}$	٨	١٥٠ - ١٢٥	٥
$1\frac{3}{4} - 1\frac{1}{2}$	٨	١٧٥ - ١٥٠	٧
$2 - 1\frac{3}{4}$	٣	٢٠٠ - ١٧٥	١
٣ - ٢	٧	٣٠٠ - ٢٠٠	٨
أكثر من ٣	٤	أكثر من ٣٠٠	٣

وشلائين مكتبة ، عام ١٩٧٩ ، حوالي تسعة ملايين مجلد ، بمتوسط قدره حوالي ٣٠٠٠٠٠ مجلد لكل مكتبة . أما متوسط المكتبات السنوية لكل مكتبة فكان حوالي ٢٠٠٠٠ كتاب . ولم تتوافر لنا البيانات الخاصة بالإعارة للأفراد .

ومن الممكن تقسيم الكليات الأخرى إلى أربع مجموعات وفقا لعدد الطلبة المتفرغين . وتخص البيانات الواردة في جدول ١٤/١٠ كلا من إنجلترا ، وويلز ، وأيرلندا الشمالية ، في عام ١٩٧٩ .

وقد قامت وزارة التربية والعلوم ، في عام ١٩٧٩ بدراسة عينة قوامها ١٠٪ من حوالي ٤٠٠٠ مدرسة ثانوية في إنجلترا وويلز ، حيث تبين أن معظم المدارس الداخلة في العينة بها مكتبات ، وأن متوسط رصيد المكتبة ٧٠٠٠ مجلد .

#### ٨/١٠ المكتبات المتخصصة وخدمات المعلومات :

سبق أن بينا مدى تنوع المكتبات المتخصصة ، من خلال بعض الفئات الواردة في جدول سابق ، وهي فئات الأجهزة الحكومية ، والإدارة المحلية ، والقطاع العام ، والصناعة والتجارة ، والاتحادات

العلمية والمهنية ، والجمعيات البحثية . وتتفاوت هذه المكتبات فيما بينها تفاوتاً كبيراً من حيث الحجم ، ومدى كثافة ما تقدمه للمستخدمين من خدمات المعلومات .

وإذا ما نظرنا فقط في المكتبات التقنية ، فإننا نجد متوسط أحجام الرصيد كما في جدول ١٥/١٠ .

جدول ١٥/١٠ توزيع المكتبات

وفقاً للحجم

عدد المكتبات	المجلدات (بمئات الآلاف)
١٣	٢-١
٧	٣-٢
١٢	٤-٣
٤	٥-٤
٤	٦-٥
٧	٧-٦
٢	٨-٧
٢	٩-٨
٠	١٠-٩
٧	أكثر من ١ مليون

جدول ١٠/١٠ متوسط عدد الكتب المعارة

عدد السلطات	الكتب المعارة (بالآلاف)
١٧	في حدود ٥٠
٢٧	٥٠ - ١٠٠
٢٣	١٠٠ - ١٥٠
٢٧	١٥٠ - ٢٠٠
١٠	٢٠٠ - ٢٥٠
٩	٢٥٠ - ٣٠٠
٧	٣٠٠ - ٣٥٠
٩	٣٥٠ - ٤٠٠
٩	٤٠٠ - ٤٥٠
٧	٤٥٠ - ٥٠٠
٧	أكثر من ٥٠٠

جدول ١٣/١٠ الاعارات للأفراد في السنة

عدد المكتبات	الاعارات (بالآلاف)
٤	في حدود ٥٠
١٣	٥٠ - ١٠٠
٧	١٠٠ - ١٥٠
١٤	١٥٠ - ٢٠٠
٦	٢٠٠ - ٢٥٠
٥	٢٥٠ - ٣٠٠
٧	٣٠٠ - ٤٠٠
٥	٤٠٠ - فأكثر

جدول ١٢/١٠ عدد الكتب المكتتة سنوياً

في المكتبات الكبرى

عدد المكتبات	المكتتبات (بالآلاف)
٥	في حدود ٥
١٦	٥ - ١٠
١٠	١٠ - ١٥
٩	١٥ - ٢٠
٥	٢٠ - ٢٥
٥	٢٥ - ٣٠
٥	٣٠ - ٣٥
٥	٣٥ - ٤٠

وفضلاً عن المكتبات ، هناك مؤسسات متخصصة لا حصر لها ، تقدم المعلومات لأعضائها ، أو للمستخدمين الجادين ، أو للجمهور العام . ويمكن لأرصدها من المكتبات أن تكون محدودة ، إلا أنها

جدول ١٤/٦٠ الموارد المكتبية الخاصة للطلبة المتفرغين

الطلبة المتفرغون	عدد المكتبات	متوسط الرصيد	متوسط الاقتناء
في حدود ٥٠٠	١٥٢	١٨٠٠٠	١٠٠٠
٥٠٠ - ١٠٠٠	١٢١	٣٠٠٠٠	٢٠٠٠
١٠٠٠ - ٢٠٠٠	١٧٩	٧٨٠٠٠	٢٠٠٠
أكثر من ٢٠٠٠	٨٣	٥٢٠٠٠	٤٠٠٠

جدول ١٥ / ١٠ متوسط أحجام الرصيد في المكتبات التقنية

نوعية المكتبة	رصيد الكتب	الدوريات الجارية
صناعية	٣٠٠٠	٢٥٠
حكومية	٦٠٠٠	٣٣٠
لا تهدف للربح	١٢٠٠٠	٢٧٠

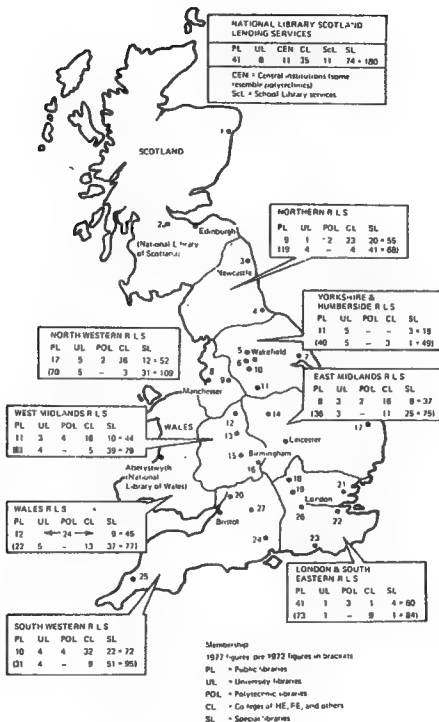
تعتبر من المستفيدين والمتعهدين النشطين للمعلومات . ويشمل دليل *ASLIB Directory* على كثير من هذه المؤسسات .

وقد تناول بانث *Burich (1982)* خدمات المعلومات المجتمعية بالوصف . ومن المعروف الآن أن مكاتب إرشاد المواطنين ، على سبيل المثال ، لها فرع في كل مدينة يبلغ تعداد سكانها ٣٠٠٠٠ نسمة فأكثر ، بالإضافة إلى العديد من المدن الصغيرة ، وكان هناك في عام ١٩٨١ ، ٩٠٠ مركزاً من هذه المراكز ، تتعامل مع ثلاثة ملايين استفسار في العام . وفي عام ١٩٧٦ كان هناك في المملكة المتحدة حوالي ١٦٠ مركزاً للاستشارات الاسكانية ، وحوالي ٣٥ مركزاً للاستشارات القانونية عام ١٩٨٠ ، و ١٥٠ مركزاً لإرشاد المستهلكين ، فضلاً عن العديد من مراكز الاستشارات الاجتماعية المحلية .

#### ١٠ / ٩ تبادل الاعارة والتعاون بين المكتبات :

اتسع تبادل الاعارة بين المكتبات بشكل مطرد ، خلال السنوات الخمسين الأخيرة . فقد شهدت بداية تلك الفترة إنشاء مراكز إقليمية . ويوضح شكل ٣/١٠ نمط توزيع هذه المراكز ( مأخوذ عن *Burkett, 1979* ) ويبين المكتبات الأعضاء في كل إقليم عام ١٩٧٧ . ( وتمثل الأرقام من ١ إلى ٢٧ مواقع المكتبات وخدمات المعلومات التعاونية المحلية ) .

وتأتي معظم الاعارات الآن من قسم الاعارة بالمكتبة البريطانية . وقد بلغ مجموع الطلبات التي تلقاها هذا القسم عام ١٩٨٠/١٩٨١ من المملكة المتحدة وحدها ، ٢,٣٥ مليون طلب . ولم تلتق المراكز الإقليمية ، في نفس الفترة ، إلا ما يزيد قليلاً على المليون طلب ( وقد تم تلبية ٥٩٪ من هذه الطلبات عن طريق قسم الاعارة بالمكتبة البريطانية ) .



شكل ٣ / ١٠ شبكات المكتبات الاقليمية والتعاونية المحلية

وفي عام ١٩٧٧ أجرى قسم الاعارة بالمكتبة البريطانية دراسة قومية على عينة لتبادل الاعارة ، يمكن منها الخروج بصورة أكثر تفصيلا للنمط الذي كان سائدا آنذاك . فقد كانت الطلبات توجه من المكتبات المستعيرة على النحو التالي :

إلى قسم الاعارة بالمكتبة البريطانية	٧٨ ٪
إلى المراكز الاقليمية	٩ ٪
إلى المكتبات المتفرقة	١٩ ٪

( ويتجاوز مجموع النسب المئوية ١٠٠ نظرا لتوجيه الطلب الواحد لأكثر من قناة واحدة ) وقد أمكن تلبية الطلبات من المصادر التالية :

عن طريق قسم الاعارة بالمكتبة البريطانية	٧٠ ٪
عن طريق المكتبات العامة	١٠ ٪
عن طريق المكتبات التعليمية	٩ ٪
عن طريق المكتبات الأخرى	٨ ٪
لم يتم تلبيتها	٣ ٪

وبالإضافة إلى تبادل الاعارة ، تدخل المكتبات في العديد من الأنواع الأخرى من الاتفاقيات التعاونية . وعادة ما يقوم التعاون على أساس القرب المكاني ، كما هو الحال مثلا بالنسبة لجميع المكتبات وخدمات المعلومات التعاونية المحلية والموضحة مواقعها في شكل ٣/١٠ ، أو على أساس التجانس في الاهتمامات الموضوعية أو نوعية الخدمات . ومن أمثلة الاهتمامات الموضوعية المشتركة أو المتجانسة الجماعات التخصصية في الأزلب ASUB ( العلوم الحيوية والزراعية ، العلوم الكيميائية ، الاقتصاد وإدارة الأعمال ، الالكترونيات ، الهندسة ، العلوم الاجتماعية ، النقل والتخطيط ) وكذلك أقسام جمعية المكتبات IAL والحاصصة بالقانون ، والتربية ، والفنون ، والمؤتمر الدائم للمكتبيين الوطنيين ، وما يتفرع عنه من مجموعات تخصصية ( السلافية وأوروبا الشرقية ، وأمريكا اللاتينية ، والاستشراق ، وجنوب آسيا ، والصين ، واليابان ، والشرق الأوسط ، وأفريقيا ، وأمريكا ، إلخ . . . ) وكذلك مجلس مكتبات المعاهد الفنية العليا ، ومجلس مكتبات البحث ، والمعلومات الخاصة بسوق المال Council of City Research and Information Libraries .

والأنشطة الرئيسية للجمعيات التعاونية ، فضلا عن تبادل الاعارة ، هي إعداد القوائم أو الفهارس المرحلة للمقتنيات ، والتدابير التعاونية الخاصة باقتناء الأوعية ، ومساعدة هذه التجمعات بعضها البعض في الرد على الاستفسارات المرجعية ، وتقاسم إمكانات الاختزان في بعض الأحيان ، وتشجيع تبادل الخبرات بوجه عام .

## ١٠ / ١٠ الحصول على المعلومات :

تغطي هذه المجرة من المطبوعات ، والمكتبات ، ومراكز المعلومات ، الانطباع الأول بأن كل ماتم تسجيله من معلومات ، متاح للجميع . وهذا الانطباع صحيح من حيث المبدأ ( إذا ما طرحنا جانبا تلك الوثائق التي يرى من يملكها ، عن حق أو عن خطأ ، أنها ينبغي أن تكون سرية ) . ويمكن لباعة الكتب ، والمكتبات ، وشبكات تبادل الاعارات ، من حيث المبدأ ، وفي الممارسة الفعلية ، إذا ما حظيت

بالدفعه القوية الكافية ، تتبع إتاحة أية وثيقة مقتناة في أى مكان في النظام . إلا أن الفرصة ليست متكافئة أمام كل من يحتاج إلى المعلومات في الحصول عليها ؛ فهناك الكثير من الحواجز التي تحول دون الوصول إلى المعلومات ، وتعارض هذه القيود دورها بشكل متفاوت . دعنا نتبع هذه القيود عبر المسار : الحاجة — الرغبة — الطلب — الامداد — الاستيعاب .

فكل إنسان ، سواء في عمله أو في حياته اليومية ، دائما ما يواجه مشكلات ، ومن هذه المشكلات ماهو هن ومنها ماهو جوهرى أو عويص . ومن الممكن تيسير حل الكثير من هذه المشكلات بتوفير المعلومات ، إلا أن هذه الحاجة الفعلية إلى المعلومات لا ينظر إليها دائما على هذا النحو ، ويتم التعبير عنها « كربة » . ففى دراسة لالتماس المعلومات من جانب سكان نيوانجلاند تبين لشن وهيرنون Chen and Hemon (1982) أن حوالى ٥٠٠ من بين ٢٩٠٠ أجريت معهم مقابلات ، على الرغم من رغبتهم في المشاركة ، لم يكن بإمكانهم تذكر موقف حديث واحد ، احتاجوا فيه للعثور على إجابة عن سؤال ، أو حل لمشكلة ، أو إتخاذ قرار . وربما لم يواجه هؤلاء الخمسة مثل هذه المشكلات ، إلا أن الدارسين فضلا الانتهاء إلى أن هؤلاء كانوا يعانون مشكلات في تحديد الحاجة إلى المعلومات والتعبير عن احتياجاتهم في شكل رغبات . وبالمقارنة بالألفين والأربعمئة الذين تحققوا من موقف مشكل واحد على الأقل ، تبين أن من عجزوا عن التعبير كانوا أقل ثراءا وأقل نجاحا من غيرهم ، وكانوا أكبر سنا ، وأدنى مستوى في التعليم .

وحتى عندما يكون على دراية بالرغبة في المعلومات ، فإنه ليس من الضروري أن يترجم كل شخص هذه الرغبة إلى « طلب » ، أى يتوجه فعلا بالسؤال إلى أحد المصادر أو إحدى القنوات لادماده بالمعلومات . ونادرا ما يكون مرد ذلك إلى عدم توافر القناة المناسبة ، في ظل هذا التنوع الكبير في مرافق المعلومات . وغالبا ما يكون ذلك راجعا لعدم قدرة المستفسر على التعرف على المصدر المناسب أو القناة المناسبة . فالوعى بمصادر المعلومات أو مرافق المعلومات ، أو بمن يمكن اللجوء إليه التماسا للمعلومات غير متوافر بما فيه الكفاية . ويسؤال من أجريت معهم مقابلات في دراسة تشن وهيرنون ، عن استشاروا من مقدمى المعلومات ، كانت إجاباتهم على النحو التالى :

٥٧ %	صديق ، جار ، قريب
٤٥ %	صحيفة ، مجلة ، كتاب
٤٥ %	مستودع ، شركة ، مكتب
٤٣ %	زميل في العمل
٤١ %	مهنى ( طبيب أو محام )
٢٧ %	جهاز حكومى
٢١ %	التلفزيون أو الاذاعة
١٧ %	المكتبة
١٦ %	دليل الهاتف
١٣ %	الشئون الاجتماعية
١٠ %	الواعظ الدينى
٣ %	أخرى

( يتجاوز مجموع النسب المئوية المثة نظرا للرجوع إلى أكثر من مصدر واحد في نفس الحالة ) .

ومن الواضح أن من أجريت معهم المقابلات لم يكونوا على دراية إلا بعدد قليل نسبيا من المصادر المحددة للمعلومات . ويمكن لذلك أن يكون دليلا على مستوى تعليمهم العام .

وهناك حواجز أخرى تحول دون ترجمة الرغبة إلى طلب ؛ فمن الممكن أن يكون هناك عزوف نفسى عن اللجوء إلى أناس آخرين أو مؤسسات طلبيا للمعلومات . كما أنه من الممكن للمصدر المناسب ، على الرغم من أنه قد يكون معروفا للمستفسر ، أن يكون بعيدا بحيث لا يمكن الوصول إليه بيسر ، وخاصة بالنسبة لمن لا يتسع وقتهم لذلك . وقد ذكر حوالى ١٥ ٪ ممن تمت مقابلتهم في دراسة تشن وهيرنون « تكلفة الوقت » باعتبارها أهم معيار يطبق في اختيار مصدر المعلومات . فالمقابل المالى الذى يبنى سداده مقابل المعلومات ، أو تحمله في سبيل الوصول إلى المعلومات ، يعد حاجزا آخر يحول دون طلب المعلومات .

وليس من الضروري أن يسفر كل طلب يقدم لمصدر المعلومات ، عن تقديم المعلومات فعلا . فمن الممكن للمصدر أو القضاة رفض الطلب ، كما أنه من الممكن للمصدر أن يقدم إجابة غير مكثرة أو مضللة ، كما أنه قد لا تتوافر لديه المعلومات المطلوبة . وبين التحليل السابق لأرصدة المكتبات التفاوت الكبير في حجم المكتبات في إطار كل نوعية من أنواع المكتبات . وحتى إذا سلمنا بأن رصيد كل مكتبة قد تم اختياره بعناية وحرص ، لتلبية متوسط ما تتلقاه من طلبات ، فإنه من الواضح أن المكتبات يمكن أن تتفاوت فيما بينها ، وبشكل كبير ، في قدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين . وينطبق ذلك على جميع الفئات الأخرى من مقدمي المعلومات .

كذلك يمكن للاختلاف في الحصول على المعلومات أن يحدث نتيجة لعدم توافر تسجيل للمعلومات المطلوبة ، أو لعدم توافر هذا السجل ، لسبب أو لآخر ، في الشكل الذى يبحث عنه المستفيد . ومن العوامل الأخرى للاختلاف في التماس المعلومات عدم قدرة المستفسر على الاستفادة من النظام بنجاح ، كمجهزه عن إجراء البحث عن المعلومات ، على سبيل المثال . ويمكن لهذا أن يكون أيضا دليلا على المستوى التعليمي ..

وينطبق نفس العامل ، وبشكل مباشر ، على الخطوة الأخيرة في مسار تقديم المعلومات ، وهى الاستيعاب من جانب المستفيد . فقد كانت « القابلية للفهم » من المعايير الهامة في نظر بعض من تمت مقابلتهم في دراسة تشن وهيرنون ( حوالى ١٨ ٪ في المشكلات التى لا ترتبط بالعمل ، وحوالى ٢٥ ٪ في المشكلات المرتبطة بالعمل ) . وكان الانتقاد الموجه للمصادر التى اعتبرت غير مفيدة ، قائما على تقديمها لمعلومات غير صالحة ، ونفتقر إلى الدقة ، ولا يمكن الاعتماد عليها ، وغير قابلة للفهم . ويرتبط « ما يمكن فهمه » أيضا بالمستوى التعليمي للمستفسر .

دعنا نجرى بعض الحسابات البسيطة ؛ فإذا أمكن تحقيق كل خطوة من الخطوات الأربع على المسار : الحاجة — الرغبة — الطلب — الإمداد — الاستيعاب ، بنسبة ٩٠ ٪ ، فإن ثلثي الاحتياجات الفعلية للمعلومات تسفر عن استيعاب المعلومات . أما إنجاز ٨٠ ٪ في كل خطوة فإنه يؤدي إلى ٤٠ ٪ استيعاب . ويعنى ٧٠ ٪ إنجاز في كل خطوة أنه لم يتم تلبية سوى ٢٥ ٪ من الاحتياجات ، بتقديم المعلومات . فهل يمكننا أن نتأكد على أى مستوى للنجاح تعمل نظمنا ؟ ولسوء الحظ ، فإنهم ماتوا لنا من دليل لا يكفى للحكم .

## ١١ / ١٠ بعض الدروس المستفادة من البحوث التربوية :

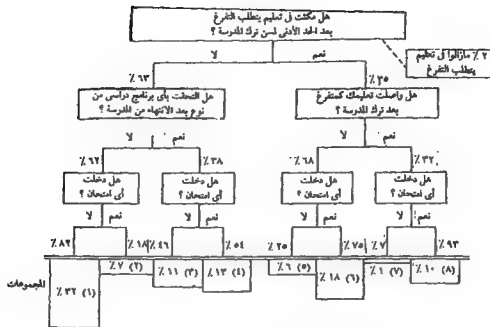
تبين للمجلس الاستشاري لتعليم الكبار والتعليم المستمر ، عند وضع خطط التوسع في تقديم هذه الخدمات في المملكة المتحدة ، أنه من الضروري استكشاف بعض الحواجز التي أشرنا إليها في الفقرات السابقة . ومن الممكن نقل العديد من حججهم إلى مشكلات تقديم المعلومات ؛ فقد تناولوا على سبيل المثال ، قضية الحاجة إلى الارتفاع بمستوى تقديم الخدمات التعليمية :

« قد يرى البعض أنه لا يمكن تحقيق هذه الرؤية للخدمات التعليمية ، والتي تستوعب بشكل منهجي احتياجات جمهور الكبار ككل ، وذلك لسبب واحد بسيط ، ألا وهو نقص الطلب على الخدمات التعليمية . لقد كانت للكبار دائما الحرية في اختيار مواصلة تعليمهم كيفما رغبوا ومتى شاؤوا . ويدل الموقف المناظر في السوق على أنه حيثما يتوافر الطلب يظهر العرض ، وعندما ينحفي الطلب فإنه لا يكون هناك مبرر لعرض ما لا يريده أحد . إلا أن هذه الحجة تسمى إستعمال مصطلح « الطلب على الخدمات التعليمية » ؛ فهناك رغبات واحتياجات تعليمية لا تترجم بسهولة إلى طلبات ، ويمكن لنقص الطلب في سوق الخدمات التعليمية ألا يكون دليلا إلا على نقص العرض المناسب لاستشارة الطلب المستمر أو الكامن » .

« ويرى كثير من رجال تعليم الكبار أن النمط الحالي للتعليم المستمر ، أبعد ما يكون عن تلبية الاحتياجات والرغبات التعليمية السائدة في المجتمع . والقطاع العام في تعليم الكبار ، بوجه خاص ، هو وحده القادر عادة ، عن طريق موارده المحدودة والمتناقصة ، على تلبية طلبات أقدر الكبار على التعبير عن رغبتهم واحتياجاتهم ، وهم في الأساس الأوفر حظا في التعليم . وبدل فكرة الطلب الكامن أو المستمر على التعليم ، على أن توفير العرض المناسب يمكن أن ينشط الطلب من جانب هؤلاء الذين لم ينخرطوا بعد في التعليم المستمر . وبدعم نجاح حملة محو أمية الكبار ، والجامعة المفتوحة ، وجهة النظر هذه ؛ فوجود هذين النشاطين على طرفي مجال التعليم ، قد أدى إلى إيجاد طلب مستمر من جانب هؤلاء الذين لم تكن احتياجاتهم تلبى من قبل ، ولم يكن يتم بها أحد بوجه عام . ويؤدي العرض القائم على أساس نظام منهجي شامل للتعليم المستمر ، إلى استشارة الطلب لتلبية الاحتياجات والرغبات التعليمية لجميع قطاعات مجتمع الكبار » .

وفي عام ١٩٨٠ أجرى المجلس الاستشاري دراسة منهجية لـ ٢٤٦٠ من الكبار في إنجلترا وويلز ، وكانت أعمارهم تتراوح بين ١٧ و ٧٥ عاما . وقد أتاح لهم ذلك تصنيف التاريخ التعليمي لمجتمع الكبار ، وللخص في شكل ٤ / ١٠ . وتبين من هذا الشكل أن ٣٩ ٪ من الكبار لم يواصلوا تعليمهم بعد الحد الأدنى لسن ترك المدرسة ، ولم يلتحقوا بأي برنامج دراسي من أي نوع . وقد ترك ٢٤ ٪ المدرسة في الحد الأدنى للسن المسموح به ، إلا أنهم التحقوا ببرنامج دراسي فيها بعد . كما استمر ٢٤ ٪ آخرون في التعليم بعد الحد الأدنى للسن ، إلا أنهم لم يرتبطوا بمتفرعين بالتعليم بعد المدرسي . ولم يلتحق بالتعليم بعد المدرسي كمترفع سوى ١١ ٪ فقط .





شكل ٤/١٠ التاريخ التعليمي للكبار

وقد علق المجلس على هذا الموقف على النحو التالي :

« ... ليست هناك مشكلة جوهرية تواجه الناس على اختلاف أعمارهم ، والتي يمكن أن تشكل حاجزا أساسيا يحول دون المشاركة في التعليم أيا كان نوعه ( ونضيف نحن ، بدورنا ، يحول دون الإفادة الواعية من مصادر المعلومات ) . وكثير من الكبار غير مهيبين كلية للإفادة بكثافة مما توفره من خدمات تعليمية وتدريبية ( ومعلوماتية ) . وفي تقدير المجلس ، فإن هناك ، على الأقل ، ثلاثة ملايين من الكبار في بريطانيا ، يفقدون إلى المهارات الأساسية اللازمة لتمكينهم من المشاركة الايجابية في مجتمع ديمقراطي . فمهاراتهم الإتصالية المتخلفة تحرمهم من المعلومات والخبرات والفرص التعليمية المتاحة لغيرهم من الكبار . »

وقد ربط المجلس مستوى الانجاز التعليمي بالفئة الاجتماعية ، كما هو مبين في جدول ١٦/١٠ ، والذي يشتمل على النسب المئوية للذكور والإناث الذين يتكون التعليم الذي يتطلب التفرغ ، في سن السادسة عشرة .

كذلك يمكن ربط الطبقة الاجتماعية بالإفادة من الكتب ، على النحو المبين بالنسب المئوية الواردة في جدول ١٧/١٠ ( انظر 1981, Field ) . ويربط بعض هذه البيانات بالنسب المئوية للمجتمع والواردة في الجدول السابق ( ١٠ / ١٦ ) ، يمكن القول بأن نصف مجتمع الكبار لا يقرأ بالمنزل ، وأن ١٣٪ فقط يتعاملون مع محلات بيع الكتب . وهذا دليل واضح على أن الإفادة من مصادر المعلومات وقنوات المعلومات المطبوعة أبعد ما تكون عن المصموم .

جدول ١٦ / ١٠ النسب المئوية للذكور والإناث  
الذين يتركون التعليم الذى يتطلب التفرغ

النسبة المئوية لمن يتركون التعليم		النسبة المئوية في المجتمع		الطبقة الاجتماعية
ذكور	إناث	ذكور	إناث	
٥٠	٣٩	١٨	٢٣	أ ب (الأدوية المهنية)
٦٥	٦٨	٣٨	١٢	ج ١ (المهارات غير اليدوية)
٨٩	٨٣	١٠	٣٨	ج ٢ (المهارات اليدوية)
٨٩	٩٤	٣٤	٢٧	د (اليدوية المتفجرة للمهارة)

جدول ١٧ / ١٠ الطبقات الاجتماعية والأفاداة من الكتب

د	ج ٢	ج ١	أ ب	
٤٢	٤٣	٦٦	٧٣	يقرأ الكتب بالمنزل
٢٥	٣١	٣٦	٥٣	يشترى الكتب المجلدة
٣٩	٤٦	٥٦	٦٩	يشترى الكتب المفلقة
٥	٧	١٣	٢٥	يتعامل مع عمل لبيع الكتب

كذلك توحي هذه البيانات ، بسبب آخر للاختلاف في توفير المعلومات ، وإن كانت لا تبرز هذا السبب بوضوح ؛ فالوثائق التي تشتمل على المعلومات تصدر عن مصادر لاحصر لها ، كما أنها متاح عن طريق عدة مئات من الناشرين في المملكة المتحدة ، وناهيك عن آلاف الناشرين في الخارج . إلا أنه حتى وإن كان هناك مطبوع موجه عن عمد لجمهور عريض من القراء ، كما هو الحال بالنسبة لكثير من المطبوعات ، فإن هذا المطبوع قد يكون حتما من تأليف أو تجميع عضو في الطبقتين الاجتماعيتين أ ب ، أى من الأداريين أو المهنيين ، ومن ثم فإنه غالبا ما يعكس معارف تلك الطبقات ، وإهتماماتها ، وخبراتها ، وأغراضها . وهو غالبا ما يكون نابعا من بيئة مؤسسية بعينها ؛ أكاديمية كانت أو صناعية أو حكومية أو مهنية . الخ ، كما أنه يقتصر أساسا على المعلومات التي تمثل الاهتمام الخاص بالمؤسسة الضالعة فيه . ولكل هذه الأسباب ، يمكن لمطبوع بعينه أن يخفق في تحقيق التوجيه المناسب ، ومن ثم التجميع الموفق للمعلومات اللازمة لتلبية احتياجات المستفسر الذى يتنى إلى بيئة مختلفة ذات خبرات إجتماعية مختلفة .

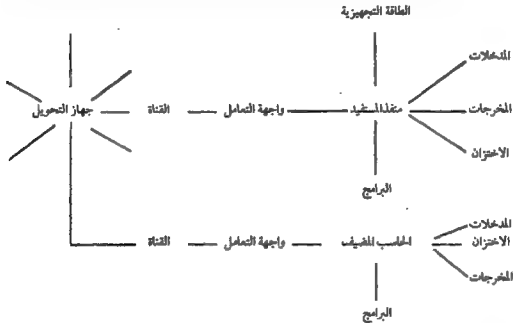
#### ١٢ / ١٠ تقنيات المعلومات :

أدت التطورات التقنية التي حدثت في غضون العقدين الأخيرين إلى إدخال تغيرات جوهرية في نمط تقديم المعلومات . وقد نتجت هذه التقنية عن اتحاد كل من تجهيز البيانات بواسطة الحاسبات الالكترونية ، والاتصالات الكهربائية بعيدة المدى . والاتجاه السائد الآن هو تسمية هذا التزاوج « بتقنيات الاتصالات الالكترونية بعيدة المدى telematics » . ولا نود مناقشة هذه التقنيات تفصيلا ؛ فقد أصدر ريت ورفاقه (Reitt et al (1984) مجموعة ممتازة من البحوث الهامة المتصلة باستخدام الحاسبات الالكترونية

في استرجاع المعلومات . وسوف نبين بإيجاز المكونات الوظيفية لتنظيم الاتصالات بعيدة المدى ، وخصائصها الوظيفية ، كالقدرة على الاستيعاب ، والسرعة والتكلفة .

ومن الممكن استخدام تقنيات الاتصالات الالكترونية بعيدة المدى ، أي الحاسبات وقنوات الاتصالات ، للعديد من الأغراض ، كتجديد رخص القيادة على سبيل المثال ، والتشخيص الطبي عن بعد ، والانتظار عن بعد ، وتنفيذ المعاملات المالية ، وحجز تذكار الطائرات . أما اهتمامنا نحن فيتركز بوجه خاص على استخدام هذه التقنيات في تقديم المعلومات عند الطلب ، سواء كانت هذه المعلومات اشارات ورقية ، تدل على توافر الوثائق في إحدى المكتبات ، أو في مستودع أحد الناشرين ، أو في مرصد للبيانات ، أو كانت هذه المعلومات طلب إعارة أو تسجيل إعارة ، أو أمر توريد ، أو معلومات ارشادية ، أو حقائق ، أو نصوص كاملة ، أو صور من الوثائق ، أو برنامج للحاسب الالكتروني ، أو أي نوع آخر من المعلومات المسجلة التي يمكن طلبها . ويمكن أن نجدد في هذا السياق المكونات الوظيفية المبينة في شكل ١٠/٥ على الأقل .

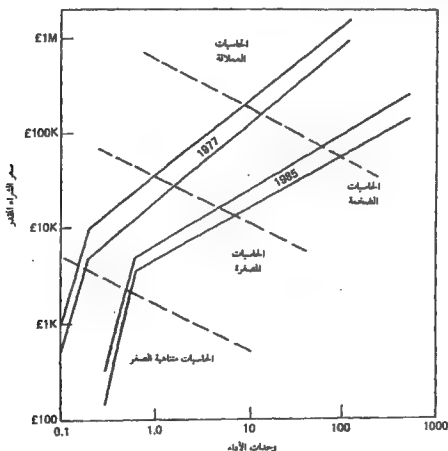
وفي كل هذه القطاعات الوظيفية ، كان هناك ، وسوف يظل هناك دائما تطور متواصل في الإمكانيات المتاحة ، وفي علاقة تكلفة هذه الامكانيات بأدائها . وفيما يلي بعض عينات من الحقائق والأرقام .



شكل ١٠/٥ المكونات الوظيفية لتقديم المعلومات بواسطة الاتصالات بعيدة المدى

فطاقة الحاسبات الالكترونية في تزايد مستمر بينما تتناقص تكلفة وحدة استخدام الحاسبات ؛ ففي عام ١٩٦١ كان بإمكان الحاسبات الالكترونية إجراء ٥٠٠٠ عملية حسابية في الثانية ، بتكلفة قدرها ٢ جنيه استرليني للعملية ، وفي عام ١٩٧٦ أصبحت الأرقام ٢ مليون عملية في مقابل ٢ بنس (Lewis, 1980) . ويوضح شكل ١٠/٦ التحسن المتوقع في علاقة التكلفة بالأداء ، بالنسبة لأربع فئات من الحاسبات الالكترونية ، خلال المدة من ١٩٧٧ - ١٩٨٥ (SITPRO, 1978, P. 43) .

وقد انخفضت تكلفة الاختزان في الذاكرة الرئيسية ، بالدولار شهريا لكل ميجابايت على النحو التالي : عام ١٩٦٠ ، ٢٢٠٠٠ دولار ؛ عام ١٩٧٥ ، ٣٥٠٠ دولار ؛ عام ١٩٧٩ ، ٢٥٠ دولار ( Lewis, 1980 ) . وفي نهاية السبعينيات كانت الطاقة الاستيعابية القصوى لأسطوانات التخزين المغنطة  $٢ \times ١٠^9$  بنطة ، وكان متوسط وقت الوصول من ٥ - ١٠ ميكرو ثانية ، وكان معدل نقل البيانات من ٥ - ١٠ مليون بنطة في الثانية . أما وسائط ذاكرة المستقبل ( كذاكرات الفقاعات المغنطة ، والمستودعات الخطية holographic ، وأسطوانات الفيديو ، والوسائط المزدوجة المشحونة charge-coupled ) فيمكن أن ترتفع بطاقة الاختزان  $١١$  إلى  $١٠$  وربما  $١٣$  بنطة ، بينما تنخفض بوقت الوصول إلى واحد ميكرو ثانية أو أقل ، وتزيد من سرعة نقل المعلومات .



شكل ٦ / ١٠ تكلفة الأداء المقدرة للحاسبات ( أسعار وحدة التجهيز المركزية + الذاكرة فقط )

أما فيما يتعلق بالاستفيد من شبكات الاتصالات بعيدة المدى ، فإن هناك أعدادا متزايدة من المنافذ ونهايك عن استخدام أجهزة التلفزيون المعدلة ) . ويقدم لويس تقديرات أعداد المنافذ :

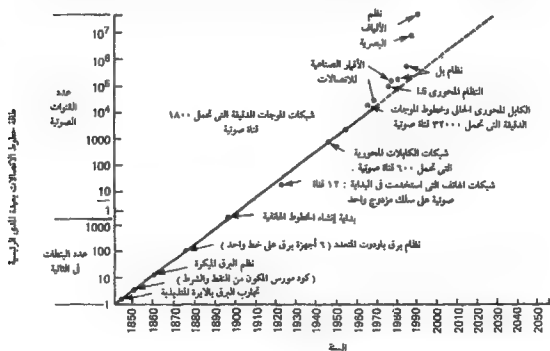
١٩٦٥ الولايات المتحدة - ١٦٠٠٠

١٩٧٩ الولايات المتحدة - ٢ مليون ، أوروبا - ٤٠٠٠٠٠ ، بريطانيا - ١٠٠٠٠٠٠

١٩٩٠ الولايات المتحدة - ١٠ ملايين ، أوروبا - ٤ ملايين

ويتم تزويد المنافذ بالمزيد من طاقة البريجة والاختزان ( ويطلق على العنصرين مما مصطلح « الذكاء » مع انخفاض في أسعار لوحات المفاتيح ، والطابعات ، ووسائط الاختزان المحل . كذلك بدأ استخدام المداخلات والمخرجات الصوتية . أما نقل الصور بالهاتف المصور videophone ففى تطور مستمر .

ويصور مارتن (1977, 1978) Martin ، فى شكل ١٠/٧ ، طاقة الاستيعاب المتزايدة لشبكات الاتصالات بعيدة المدى ، كما يبين التطورات المرتبطة بذلك : انخفاض فى تأثير المسافة على تكلفة نقل البيانات ، ومزيد من السهولة وانخفاض التكلفة فى نقل صور الوثائق ، وانخفاض تكلفة الاتصال بالآثار الصناعية التى تنقل البيانات وصور الوثائق بسهولة . ويساعد على خفض تكاليف نقل البيانات التطورات الجارية فى أساليب مضاعفة الأرسال والتحويل ، والتى تسمح بتقاسم قنوات النقل على نطاق واسع . وبالنسبة للمستفيد ، يمكن لكابل محوري واحد فى المنزل أو المكتب أن يلبى جميع احتياجات النقل .



شكل ١٠ / ٧ : طاقة قنوات الاتصالات بعيدة المدى

والتحويل ضروري لربط الأجهزة فى شبكات . ويتناقص فرايتاغ (1981) Freitag أنماط الشبكات المحتملة للتسعينيات ، المعتمدة على النقل بالآثار الصناعية ، وتقنيات التحويل الرقمى ، والمنافذ منخفضة التكلفة ، ويرى أن نمو نقل البيانات فى الولايات المتحدة الأمريكية سوف يكون على النحو التالى :

السنة :	١٩٧٥	١٩٨٠	١٩٨٥	١٩٩٠
البنطاط التى يتم نقلها :	١	٥	٩	١٥ (الكل × ١٠١)

وما إذا كانت جميع الأرقام المسجلة أعلاه دقيقة أو غير دقيقة أمر لا يؤثر فى موضوعنا الرئيسى : وهو أن هناك اتفاقا عاما على الاحتمالات التقنية الضخمة ، اللازمة للارتفاع بمستوى توفير المعلومات بتكلفة

منخفضة ، وذلك باستخدام تقنيات الاتصالات بعيدة المدى المرتبطة بالحاسبات الالكترونية . ويصور مارتن بعض هذه الاحتمالات بطريقة أخرى .

في خلال الثمانينات :

شيوخ بنوك المعلومات التي تضم ١٠<sup>١٢</sup> بنطة من البيانات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بشكل مباشر . يستخدم مثل هذا الاختزان للصور الضوئية ، والرسومات ، والوثائق في شكل صور ، فضلا عن البيانات الرقمية . ويتركز الجانب الأكبر من استخدام الاتصالات بعيدة المدى في الاتصال بينوك المعلومات المتعددة ، لا بمجرد التعامل مع الطاقة التجهيزية التي يمكن الحصول عليها من الحاسبات المصغرة المحلية . لقد أصبحت تكلفة اختزان البيانات الهجائية الرقمية في المستودعات الالكترونية الضخمة ، الآن ، أقل بكثير من اختزان البيانات على ورق في وحدات حفظ الملفات ، بل وأيضا في شكل كتب مطبوعة . هذا بالإضافة إلى أن تكلفة البنطة في انخفاض مستمر . ونظم استرجاع المعلومات التي تكفل البحث السريع الفعال في مراصد بيانات المكتبات ، من الكتب ، والتقارير ، وتجميعات البيانات ، وبراءات الاختراع ، والوثائق القانونية ، . . . الخ ، الآن في متناول الجميع .

وتتركز مظاهر التطور الجوهري في تحويل الصور إلى أرقام ( وتستخدم أساليب التعرف على الحروف في الطباعة ، وغيرها من الأساليب الخاصة بإخراج شعارات المؤسسات .التوقيعات ) . أما الصفحات المصورة طبق الأصل ، والتي كانت تجمع في ٢٠٠ ٠٠٠ بنطة ، فيمكن الآن ضغطها في ٢٠٠٠٠ بنطة . وقد أصبحت رقائق الدوائر المتكاملة متاحة الآن لهذا الضغط . ومن ثم يتم اختزان ونقل الكثير من الوثائق في شكل صور غير مرئية non-coded . هذا ، وبإمكان التيرابنطة terabit ( ١٠<sup>١٢</sup> بنطة ) اختزان ٥٠ مليون صفحة من الوثائق على شكل صور . وهكذا ظهرت النظم العملاقة لاسترجاع المعلومات ، ونظم المكتبات ، ومعظمها في أجهزة حكومية ، تسمح للمستفيدين منها بإجراء عمليات البحث عن المعلومات إلكترونيا .

وفي نهاية العقد :

هناك الآن جيل جديد ( من البشر ) له السيطرة ، ويمكنه الاتصال بالحاسبات الالكترونية بسهولة ، عبر مختلف قنوات النقل . كما يتم تدريس البرمجة في سن مبكرة بالمدارس ، بحيث يصبح معظم المتعلمين ، دون سن الثلاثين ، قادرين على استعمال إحدى لغات البرمجة بكفاءة . كذلك يتفق صانعو الحاسبات الالكترونية ، ومتبنو النظم والبرامج القدر الكبير من الوقت والمال ، لتطوير « واجهات تعامل الانسان مع الآلة » ، وبذلك تصبح المنافذ المتوافرة بكثافة ، قابلة للاستخدام من جانب أكبر عدد من البشر . وعلى الرغم من أن هناك بعض العقول التي تبدو متأنفة ، وبشكل طبيعي ، مع التقنيات الحديثة ، فإن هذه التقنيات تعتبر بالنسبة لآخرين نوعا من الصراع والتحدى مع فهناك نوع من البشر يبدون وكأنهم مزودين بعباءة فطري لهذا الشكل من الاتصال ، الذي يتزايد حيوية في المجتمع .

ويتمكن الشخص الذى يتكيف بالشكل المناسب مع التقنيات ، انجاز عدد كبير جدا من المهام المختلفة ، اعتيادا على المنفذ المتاح له بالمتزلز ؛ فسوف يكون بإمكانه التعامل مع عالم دائم النمو من الحاسبات الالكترونية ، وبنوك المعلومات ، والمكتبات الصوتية ، ومكتبات الأفلام والصور . إلا أن هناك الكثير من السلطات التى لازالت تعتقد أن التقنيات لا تزال فى مهدها . ولأشك أن بناء مرصدا البيانات ، وكتابة البرامج التعليمية ، والارتفاع بمستوى التشخيص الطبى المعتمد على الحاسبات الالكترونية ، إلى آخر ذلك من التطبيقات التقنية ، يتطلب على قدر كبير من الجهد . وكثير من أوجه الاستفادة من مرصدا البيانات ، التى قوبلت بالتوجس ، فى البداية ، من جانب من صممت لهم من المهنيين ، تحظى الآن بالقبول على نطاق واسع ، إلا أن الجهد اللازم لتعميم هذا القبول ، غاية فى الضخامة .

وهناك الآن مستودعات مكتبات رقمية قادرة على استيعاب ١٠٠ تيرا بنطة (terabits ١٩١٠ بنطة) على الخط المباشر . وتستخدم هذه المستودعات ، فى تطبيقات تجهيز البيانات ، لاختزان مكتبات ضخمة من الوثائق (مئات الملايين من الصفحات المصورة) وكذلك للمكتبات الموسيقية الضخمة على الخط المباشر ، أو لاختزان ما يصل إلى ألف ساعة من البرامج التلفزيونية التى يمكن الوصول إليها بشكل عشوائى مباشر . وتستخدم أجهزة المخابرات والشرطة مثل هذه المستودعات للاحتفاظ بما يصل إلى مليون ساعة من المحادثات الهاتفية المسجلة ، أو المحادثات الواردة من آلات التنصت .

وتشتمل دراسة أعدت للإدارة القومية للملاحة الجوية وعلوم الفضاء فى الولايات المتحدة الأمريكية NASA ، على تقديرات لنقل تسجيلات البيانات فى الولايات المتحدة (Hough, 1970) (جدول ١٨/١٠) . وتعطى هذه الأرقام فكرة عن «مجموع الاتصالات الالكترونية بعيدة المدى» الذى نعد به التطورات التقنية .

### ١٣/١٠ الأجهزة المؤسسية :

دعنا ننظر فى الأجهزة المؤسسية الرئيسية المرتبطة بتقديم المعلومات بواسطة الاتصالات الالكترونية بعيدة المدى ، من متجى مرصدا البيانات ، والأجهزة الراحية للشبكات ، ووكلاء الأجهزة والنظم والبرامج ، والوسطاء ، والمستفيدين النهائيين (للمتلقيين) .

ومتجى مرصدا البيانات (أو مقدم للمعلومات) إنها هى فى الأساس ناشر يقدم المعلومات فى شكل قابل للقراءة بواسطة الآلات ، لكى تُحمَل على نظام الكترونى يعمل على الخط المباشر . ويمكن لمُرصد البيانات أن يتكون من التسجيلات الوراقية ، أو البيانات الكمية ، أو الحقائق ، أو النصوص الكاملة ، أو الأدلة ، أو برامج الحاسبات ، أو صور الوثائق ، أو أية معلومات مسجلة أخرى . وغالبا ما يكون مرصد البيانات ناتجا جانبيا لعملية إنتاج وعاء مطبوع ، إلا أنه من الممكن أن يتم إنتاجه خصيصا للتعامل معه على الخط المباشر . ويمكن لأى مؤسسة ، تعمل فعلا فى مجال النشر ، تجارية كانت أو حكومية ، أو منظمة تطوعية ، أن تصبح متجا لمرصدا البيانات . وقد بدأت أجهزة جديدة لإنتاج مرصدا البيانات تدخل المجال ، وخاصة ما تسمى بالمؤسسات «الشاملة Umbrella» لتقديم للمعلومات ، والتى تقوم بإنتاج البيانات القابلة للقراءة بواسطة الآلات ، اعتيادا على معلومات توفرها مؤسسات أخرى .

جدول ١٨/١٠ نقل البيانات في الولايات المتحدة الأمريكية

التصنيف	معدل الانجاز	١٩٥٠	١٩٦٠	١٩٧٠	١٩٨٠	١٩٩٠
نقل بيانات السيارات المسروقة	الحالات/ السنة × ١٠	١٦٠	٣٢٠	٨٢٠	١٩٥٠	٤٦٠٠
نقل صور للتلفونات الثابتة،	الحالات/ السنة × ١٠	٢	٤	٧	١٣	٢٥
ووصيات الأصابع، وسجلات المحاكم	الحالات/ السنة × ١٠	٤٣٠	٨٨٠	١٧٠٠	٣٥٠٠	٧٠٠٠
نقل معلومات المستشفيات المسروقة	وثيقة/ السنة × ١٠	٤٩	٧٤	١١٠	١٦٤	٢٤٥
تسجيل المركبات	وثيقة/ السنة × ١٠	٢٨	٤٨	٦٠	٧٥	٩٠
تجديد تراخيص القيادة	الوثيقة/ السنة × ١٠	٠	٠	منخفض	٥	٢٠
التجول في المكتبات عن بعد	بحث/ السنة × ١٠	٠	٠	منخفض	٨	٢٠
البحث في المستخلصات والمعلومات	كتاب/ السنة × ١٠	٠	٠	منخفض	٤٠	١٠٠
عن بعد	حالة/ السنة × ١٠	٠	٠	٢٠	٦٠	٢٠٠
تبادل الأبحاث بين المكتبات	الاستشارات الطبية من بعد	٠	٠	٢٠	٦٠	٢٠٠
التشخيص الطبي عن بعد	حالة/ السنة × ١٠	٠	٠	٢٠	٦٠	٢٠٠
الاستشارات الطبية من بعد	حالة/ السنة × ١٠	٠	منخفض	٢٠	٦٠	٢٠٠
تحليل رسم القلب إلكترونياً	بحث/ السنة × ١٠	٦	٦	٦٠	٧	٧
بحث براءات الاختراع	معاملة/ السنة × ١٠	١١	٢٥	٥٦	١٣٥	٣٤٠
للمعاملات المصرفية	معاملة/ السنة × ١٠	٠	٠	١	٢	٤
هرويس سوق المال	معاملة/ السنة × ١٠	٢٩٠	٥٨٠	١٢٠٠	٢٥٠٠	٤٩٠٠
تحويلات البريد	مسافر/ السنة × ١٠	١٩	٦٢	١٩٣	٥٠٠	١٤٠٠
حيز تذاكر الطائرات	حيز/ السنة × ١٠	٠	منخفض	١٠	٢٠	٤٠
حيز تأجير السيارات	حيز/ السنة × ١٠	٠	٠	٢٥	٥٠	١٠٠
حيز الفنادق	حيز/ السنة × ١٠	٠	٠	١٠٠	١٤٠	٢٠٠
حيز أماكن الترفيه	معاملة/ السنة × ١٠	٠	٠	٦	٢٠	٧٠
المركز القومي لمعلومات البحرية	معاملة/ السنة × ١٠	٠	٠	منخفض	٥	٣٠
المركز القومي للمعلومات القانونية						

أما مسئول تجهيز مرصود البيانات ( المضيف ، أو مورد الخط المباشر ، أو مسئول التشغيل ) فيحصل على مرصود البيانات من منتجها (كذلك يمكن للمؤسسة نفسها أن تكون منتجاً أيضاً ) ثم يتيحها للتعامل على الخط المباشر ، بواسطة الحاسب الإلكتروني الخاص به أو أحد الحاسبات الموزعة . ويتم معالجة مرصود البيانات بواسطة برامج يقوم بوضعها مسئول التجهيز ( أو يتم الحصول عليها من أى مصدر آخر ) . ويدخل ضمن هذه الفئة الموردون أو الوكلاء الذين يقدمون خدمات مثل اقتناء الكتب ، والفهرسة ، وإعارة الكتب ، والذين يمكنهم اختزان البيانات التي تقدمها المكتبات المتعاونة .

وتحدد مجلة Monitor ، في عددها الصادر في مارس ١٩٨١ ، في نطاق مجال استرجاع المعلومات ، معالم ثلاثة أنواع من مستوى التجهيز :



١ - مؤسسات التجهيز ذات الاهتيمات المتنوعة supermarkets ، والتي تتيح إمكانية التعامل مع عدد كبير من الملفات ، وعادة ما تكون هذه الملفات ذات طابع مرجعي أوروبي ، وموجهة أساسا ، لسوق المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات .

٢ - متقاسمو الوقت time sharers ، وعادة ما يعرضون ملفات البيانات أو الاحصاءات ، ويتوجهون بخدماتهم نحو سوق الهندسة ، و البحث والتطوير ، والإدارة والتخطيط .

٣ - الخدمات المتخصصة ، الموجهة نحو قطاعات بعينها من السوق ، وتقوم بتجهيز ملفاتا وتشغيلها على الآلات الخاصة بها . ويمكن أن يكون من بين أمثلة هذه الخدمات Mead Data Central ، بخدمة لكسس LEXIS الخاصة بها ، والموجهة لصالح المحامين الأمريكيين ، ومؤسسة مصادر البيانات Data Resources, Inc. (DRI) ، بنهاجها الخاصة بالاقتصاد القياسي ، والنماذج الاحصائية ، الموجهة لصالح المهتمين بالتخطيط ، ورجال الاقتصاد .

وترى مجلة Monitor أنه قد ظهر نوع رابع ، يتمثل في خدمات المعلومات العامة ، التي تقدم البيانات المرئية Viewdata والنصوص التي يتم بثها عن بعد teletext .

ويربط بين مسئول التجهيز المضيف ومنفذ المستفيد قناة للاتصال ، وتتوافر مثل القناة عن طريق أنواع متعددة من المؤسسات التي تستخدم أساليب التحويل لإنشاء الشبكات . ومؤسسات القنوات العامة في أوروبا هي مرافق الخدمات البريدية والاتصالات بعيدة المدى (PTTS) ، كذلك المؤسسة التي تحولت حديثا للقطاع الخاص ، وهي المؤسسة البريطانية للاتصالات British Telecom . وهذه المؤسسات مسئولة عن خطوط الهاتف والبرق ونقل النصوص عن بعد ( التلكس ) ، والبيانات الرقمية . وهناك فيها بين الدول كابلات بحرية ، فضلا عن الاتصالات بواسطة الأقمار الصناعية . وتتيح المنظومتان الدوليتان للأقمار الصناعية إنتلسات INTELSAT وإنترسبوتنك Intersputnik خدمات الاتصالات بعيدة المدى العامة في أكثر من ١٥٠ دولة ومنطقة . وهناك الآن ، في مرحلة الانشاء ، منظومة أوروبية إقليمية للأقمار الصناعية ، كما تتم أيضا دراسة إمكانية وجود منظومة بريطانية . وهناك العديد من النظم الأمريكية العاملة فعلا ، فضلا عن تلك التي لا تزال في مرحلة الانشاء . وقد جرت العادة في الولايات المتحدة ، على أن تكون مؤسسات الاتصالات بعيدة المدى ، دائما من المؤسسات التجارية .

ومجموعة الشركات المعروفة بمؤسسات القيمة المضافة value-added carriers ، لا تقوم بإنشاء شبكات الاتصالات بنفسها ، وإنما تستأجر الخطوط أو شبكات الأقمار الصناعية من المؤسسات العاملة العامة ، وذلك لإنشاء شبكات القيمة المضافة (VANS) التي يتم التحكم فيها بواسطة نظم الكترونية متطورة . ومن الشبكات المألوفة في المملكة المتحدة ، شبكتا القيمة المضافة الأمريكيتان تلينت Telenet ( التي تملكها شركة General Telephone and Electronics ) ومؤسسة تايمنت Tymnet Inc. . أما في أوروبا ، فقد تعاونت مرافق البريد والاتصالات فيها بينها لتقديم خدمة قيمة مضافة ، وهي يورو نت Euronet . وقد قامت بعض الشركات الصناعية والتجارية بإنشاء شبكاتها الخاصة . ويقدم مارتن Martin أمثلة للخدمات التي يمكن تقديمها عن طريق مؤسسات القيمة المضافة :

إرسال الرسائل :  
البرقيات  
صور الوثائق  
البريد

بيانات الحاسبات التفاعلية	
بيانات الحاسبات على دفعات	
الربط بين الأجهزة غير المتوافقة	
الرسائل الصوتية في اتجاه واحد	
التحويلات النقدية	
استخدام البطاقات المصرفية	
بث البيانات ( كما هو الحال في نظامي سيفاكس Ceefax وأوراكل Oracle البريطانيون )	الإذاعة :
خدمات التنبؤات الجوية وحالة البحر	
بث الأخبار بالبيانات أو الصوت أو الصورة	
خدمات المعلومات المالية	
بث الموسيقى	
إضافة نماذج لبيانات الحاسبات الالكترونية	تعزير الرسائل :
إضافة شعارات المؤسسات	
إضافة التوقيعات في ظل إجراءات أمنية منضبطة	
تحرير الرسائل وتصحيحها	
انجاز عمليات تجهيز النصوص	
خدمات اختزان الوثائق	اختزان الرسائل :
الاختزان الآمن للسجلات الحيوية	
الخدمات المكتبية	استرجاع الرسائل :
خدمات استرجاع المعلومات	
خدمات المعلومات المالية	
خدمات بنوك المعلومات	
البحث في أرشيفات الصحف	
المكتبة الموسيقية	

ولكل مستوى من مستويات نظم المعلومات مشكلاته الخاصة بالنظم والبرامج والأجهزة ؛ فعل النظم المضيفة ، ومؤسسات الشبكات تصنيع أو شراء البرامج والأجهزة ، إلا أن مشكلاتها لا تدخل في نطاق مجال هذا الكتاب . والأجهزة والبرامج والنظم المرتبطة بالمتأخذ هي ما يهتما بوجه خاص في هذا السياق ؛ فأنواع الأجهزة التي يمكن استخدامها لربط المتأخذ بالحاسبات الالكترونية المضيفة ، في تطور مستمر ، وكذلك الحال بالنسبة « للذكاء » للمحل الذي يمكن إضافته على المتأخذ . وتراوح النظم المتاحة ما بين تلك التي ترتبط بوجه خاص بحاسب الكتروني مضيف دون غيره ، وتلك التي يمكن تطويعها لأي موقف من مواقف الاتصال على الخط المباشر ، بما في ذلك القدرة على العمل المستقل لأغراض التجهيز للمحل ، أو الدخول في « شبكة إقليمية عملية » . ويضعف ظهور الوسائل التقنية والنظم الجديدة ( أو التي اكتسبت شكلا جديدا ) وبشكل مستمر ، من صعوبة الاختيار . ولم تكن صناعة الحاسبات

الالكترونية في الماضي تدخل فعلا في مجال تجارة التجزئة ، أما الآن فقد ظهرت فئات كثيرة من صانعي وموردي المنافذ والحاسبات الالكترونية متناهية الصغر ، وكذلك « بيوت البرامج والنظم » ، الكبير منها والصغير . وبملا دعابات هذه المؤسسات وصخبها قنوات الصحافة التجارية ، وأصبح على المستفيد المحتمل من المنافذ أن يتكيف مع الموقف بشكل أو بآخر .

من هم إذن المستفيدون الفعليون أو المحتملون من المنافذ ؟ فالمنافذ المستخدمة الآن في مجال المعلومات ، معظمها قد تم الحصول عليه وتركيبه في مؤسسات كالمكتبات التي يقوم العاملون بها بدور الوسيط في التعامل مع نظم الحط المباشر . إلا أن هناك تنبؤ ، يستند إلى أساس من الثقة ، بتطورين آخرين ؛ أولهما احتمال نشأة مؤسسات جديدة تقوم بإجراء عمليات البحث عن المعلومات مقابل رسوم ، وهي ما تسمى بسايرة المعلومات . وثانيهما اتجاه المستخدمين النهائيين ، من ذوى الاحتياجات الكثيفة أو المعالجة أو المتخصصة من المعلومات ، لاستخدام المنافذ الشخصية في مكاتبهم أو في منازلهم . وبالنسبة لاسترجاع البيانات الكمية والحقائق ، لا التسجيلات الوراقية ، فإن هذا الاتجاه قد أصبح واقعا فعلا .

#### ١٤/١٠ مرصدا البيانات ومضيفو مرصدا البيانات :

يختلف نمط تقديم المعلومات الالكترونية اختلافا كبيرا عن تقديم المعلومات المطبوعة ؛ فمناطق الطباعة على الورق هو الاتاحة المحلية ، عن طريق المنافذ المتعددة للنسخ المتعددة من الوثائق . وتستلزم الطباعة تعدد باعة الكتب والمكتبات المحلية . أما منطق تقنيات المعلومات الجديدة فمختلف تمام الاختلاف ؛ فهو يعتمد على تعدد منافذ الاتصال ، عن طريق شبكات الاتصالات بعيدة المدى ، بنسخة واحدة من وثيقة محفوظة ، في مكان بعيد ، في شكل قابل للقراءة بواسطة الآلات . ولا يطبق أى من المنطقين بحدا فيره ؛ فالمستودعات المحلية للكتب تدعمها شبكات تبادل الاعارات التي تكفل التعامل مع المستودعات النائية ، كما أن الأشكال المحلية للاختزان الالكتروني ( كاستوانات الفيديو مثلا ) قد أصبحت متاحة . ورغم ذلك فإن النمطين مختلفان اختلافا بينا إلى الحد الذي يدعونا لأن نركز على تقديم المعلومات الالكترونية باعتباره ظاهرة دولية ، لا ظاهرة قومية أو محلية في الأساس .

وأعداد مرصدا البيانات المتاحة للاستخدام العام ، الآن في تزايد مستمر ، ولا نحاول هنا تقديم صورة تمثل آخر مراحل التطور . ويشتمل جدول ١٩/١٠ وجدول ٢٠/١٠ على تحليل للموقف كما كان عام ١٩٨٢ ، مقتبس عن Euronet Diane News . فقد كان هناك في ذلك الوقت ، متاحا على المستوى الدولي ، أكثر من ١٠٠٠ مرصدا بيانات ، من بينها ٣٤٥ مرصدا تغطي فيما بينها مئة مليون تسجيلية وراقية . ووفقا لأحد التقديرات ، فقد كان هناك في عام ١٩٨٤ ، ٢٤٥٠ مرصدا بيانات ، متاحة على الحط المباشر ، عن طريق ٣٦٠ نظام مضيف ، إلا أن الافادة كانت تتركز على حوالى ٢٥٠ مرصدا من هذه المرصدا .

وفي وقت سابق من عام ١٩٨٢ أيضا قام براون Brown بإجراء تحليل لـ ٧١٤ مرصدا للبيانات ، متاحة تقنيا وبشكل مباشر في المملكة المتحدة ( Vickery et al, 1984 ) . وكان توزيع النسب المئوية على المجالات الموضوعية ، في ذلك الوقت ، كما في جدول ٢١/١٠ . وكانت أكثر مرصدا البيانات شيوعا هي :

١ - التجميعات الرقمية في المجالات التجارية والمالية والاقتصادية .

٢ - التجميعات الوراقية في العلوم والثقافة .

جدول ١٩/١٠ توزيع مراسد البيانات عام ١٩٨٢

مواطن للتجنين						نوعيات مراسد البيانات	
	ورقية	حقائق	مختلط نص/رقم	رقمية	رقمية	جميع فئات مراسد البيانات	
						رقمية	أخرى
الولايات المتحدة الأمريكية	١٥٥	٨٣	١٠٥	١٤٠	٨٧	٥٧٠	
دول السوق الأوروبية المشتركة	١١٣	٧١	٢١	٢٩	٣٠	٢٦٤	
بقية العالم	٦٩	٢٧	٦	٢٧	٣١	١٦٠	
المنظمات الدولية (مع استبعاد							
مجموعة الدول الأوربية	٨	٣	٢	١٦	٣	٣٢	
جميع المواطن	٣٤٥	١٨٤	١٣٤	٢١٢	١٥١	١٠٢٦	

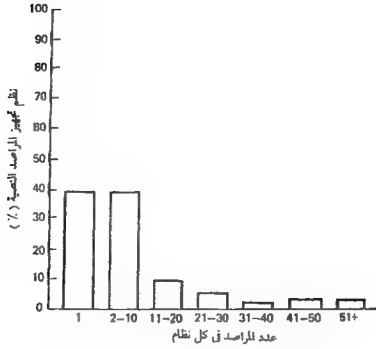
جدول ٢٠ / ١٠ توزيع التسجيلات الورقية ( × ١٠٠٠٠٠٠ تسجيل ) عام ١٩٨٢

مواطن للتجنين		منتجو القطاع الخاص	منتجو القطاع العام أو غير التجاري	جميع فئات المتجنين
الولايات المتحدة الأمريكية	٣٣,٢	٤١,٩	٧٥,١	
دول السوق الأوروبية المشتركة	٤,٩	١٦,٣	٢١,٢	
بقية العالم	٠,٨	٦,٢	٧,٠	
المنظمات الدولية (مع استبعاد				
مجموعة الدول الأوربية	-	١,٥	١,٥	
جميع المواطن	٣٨,٩	٦٥,٩	١٠٤,٨	

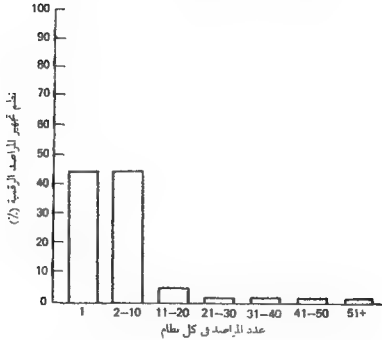
جدول ٢١ / ١٠ توزيع النسب المئوية لمراسد البيانات على المجالات الموضوعية

المجال	نسبة	رقمية	نسبة / رقمية
التجارة والمال والاقتصاد	٦	٣١	٢
العلوم والتقانة	٢٧	٦	٢
العلوم الاجتماعية / القانون / الانسانيات	١٥	٢	٠
متعددة المجالات	٩	٠	٠

وتتصل معظم مواد « العلوم الاجتماعية » بالقانون والسوابق القضائية . وكان هناك قدر صغير ، لكنه متزايد ، من « النصوص الكاملة » للدوريات والصحف والموسوعات ، المتاحة على الخط المباشر . وفي الوقت الذي أجرى فيه براون تحليله ، كان هناك ٦٦ نظاما مضيفا يمكن التعامل معها من المملكة المتحدة ، تتناول مراسد بيانات نصية ( بيا فيها البيانات الورقية ) و ٨٢ نظاما مضيفا تتناول



شكل ٨ / ١٠ نظم تجهيز البيانات النصية ( ٦٦ = % ١٠٠ )



شكل ٩ / ١٠ نظم تجهيز البيانات الرقمية ( ٨٧ = % ١٠٠ )

بيانات رقمية . وكان عدد المارصد الخاصة بكل نظام مضيف متفاوت تفاوتاً كبيراً ، كما هو مبين في شكل ٨ / ١٠ و ٩ / ١٠ . ولم تكن هناك سوى نسبة مئوية ضئيلة لمارصد البيانات الناشئة في المملكة المتحدة ، كما لم يكن هناك سوى عدد لا يتجاوز أصابع اليد الواحدة من النظم المضيفة في هذه الدولة .

ومن الصعب العثور على بيانات يمكن الاعتماد عليها ، تتعلق بحجم سوق المعلومات على الخط المباشر . وفي عام ١٩٨٠/١٩٨١ ، كان سوق المملكة المتحدة في حدود حوالي ٣٠ مليون جنيه استرليني ، إلا أنه كان ينمو بسرعة ، حيث بلغ في عام ١٩٨٤ مستوى المئتين مليون . وينحصر أكثر من نصف السوق الآن في نطاق مجتمع المال والاقتصاد .

ووفقا لأحد التقديرات ، بلغ إجمالي مائتق على الاتصال بمراكز البيانات ، في الولايات المتحدة الأمريكية ، عام ١٩٨٤ ، حوالي ٣,٥ بليون دولار ، وكانت الخدمات الصحفية وبيانات سوق المال تستأثر بأكثر من نصف هذا المبلغ . ووفقا لما ورد في عدد ٢٣ يناير ١٩٨٦ من صحيفة الجارديان *Guardian* ، كانت أعداد المشتركين في خدمات مراكز البيانات الثلاثة ، كما في جدول ١٠/٢٢ .

وتتوسع مجال استخدام الاتصالات الالكترونية بعيدة المدى ، والنمو المطرد في هذا الاستخدام في تقديم المعلومات ، واضح ليس فيه . وسواء نظرنا إلى الاشارات الوراقية ، أو إلى البيانات الرقمية ، أو النصوص الكاملة ، فإن حجم المعلومات الالكترونية ، وكذلك المؤسسات الضالعة في تيسير سبل الاستفادة من هذه المعلومات ، في نمو مطرد .

وهناك الآن قدر كبير من المعلومات الوراقية ، التي كانت تنشر دوريا ، في شكل قابل للقراءة بواسطة الآلات ، كما أن جانبيا كبيرا منها قد أصبح متاحا للاستخدام العام على الخط المباشر . واحتمالات كم المعلومات الرقمية التي يمكن وضعها في شكل الكتروني لاجلها ، ولهذا ، فإننا لانستطيع أن نبين إلى أي مدى تحولت البيانات المطبوعة إلى شكل قابل للقراءة بواسطة الآلات ، إلا أن هناك الآن فعلا عدد كبير من بنوك المعلومات ، وهذه تشكل أحد المجالات سريعة النمو . أما تقديم معلومات النصوص الكاملة الكترونيا ، فإنه مازال في مراحل التطور المبكرة .

ويعتقد كثيرون الآن ، بأن المعلومات الالكترونية ، سوف تحل في النهاية ، محل الشكل المطبوع . وقد أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية دراسة ، تعتمد على منهج دلفي *Delphi* ، لهذه النقطة ، وجهت الأسئلة فيها إلى الناشرين والمكتبيين ورجال التقنية (King et al, 1981) . وفيما يلي بعض التنبؤات التي انتهت إليها هذه الدراسة :

- ١ - بحلول عام ٢٠٠٠ سوف لا يكون من الممكن الحصول على ٥٠٪ من خدمات الكشف والاستخلاص الحالية إلا في شكل الكتروني فقط .
- ٢ - لن يتم حتى مابعد عام ٢٠٠٠ تحويل ما يصل إلى ٢٥٪ من الدوريات الحالية ( في العلوم والتقانة ، والعلوم الاجتماعية ، والانسانيات ) الى الشكل الالكتروني .
- ٣ - بحلول عام ١٩٩٠ لن يكون من الممكن الحصول على ٢٥٪ من الكتب المرجعية الحالية ، إلا في شكل الكتروني . ولن يصل التحويل إلى مستوى ٥٠٪ إلا بعد عام ٢٠٠٠ .
- ٤ - بحلول عام ١٩٩٥ سوف يصبح الشكل الالكتروني هو الشكل الوحيد للحصول على ٩٠٪ من التقارير التقنية حديثة الصدور .

إلا أنه ينبغي أن نضع في اعتبارنا أن هذه التنبؤات تتصل بالانتاج الدولي للمطبوعات . ولو اقتصر تلك الدراسة على الولايات المتحدة الأمريكية لكان من الممكن التنبؤ بتطورات أسرع من ذلك . وعلى الرغم من هذا النمو في المواد الالكترونية ، والتعامل معها على الخط المباشر ، فإن الدليل على

أول يناير ١٩٨٦		ذات الاهتمام العامة	
٢٥٩٠٠٠	Compu Serve	المجموع الفرعي	المالية
١٢٧٢٥٢	Western Union Easylink		
٦٠٠٠٠	Source Telecomputing		
٢٣٠٠٠	Official Airline Guides		
١٩٠٠٠	General Videotex (Delphi)		
١٥٠٠٠	Vindex Corp of Am (Newtron)	المجموع الفرعي	المالية
٢٠٢٥	GESCO (GE nte)		
٥٠٥٢٧٧			
٢٣٥٠٠٠	Dow Jones News/Retrieval	المجموع الفرعي	المالية
٧٦٦٦٥	Quotron Financial Info		
٦١٠٠٠	Reuters Monitor		
٣١٠٠٠	Bunker Ramo Market Decision		
٣١٠٠٠	Telerate		
٢٥٥٠٠	ADP Financial Info Services	المجموع الفرعي	المالية
٤٦٠١٦٥	Inner Line		
١٨٠٠٠٠	Need Data (Lexis, Nexis, Medis)	المجموع الفرعي	المالية
٧٠٠٠٠	Dialog Info Services		
٣٧٠٠٠	Ip Sharp Online		
١٢٥٠٠	PRC Realty Multiple Listing Ser.		
٨٠٠٠	One Point		
٦٩٦٩	OCLC, Inc	المجموع الفرعي	المالية
٢٣٥٠	Knight-Ridder VU/Text		
٢٢٠٠	Datatek Data Times		
٣١٩٠١٩			
٤٠٠٠٠	TRW Credit Data service	المجموع الفرعي	المالية
٣٧٠٠٠	Equifax Financial Control Serv.		
٢٣٦٦٣	Dun & Bradstreet Dun Spent		
٢٠٠٠٠	Chilton Credit Reporting		
١٢٠٦٦٣			
١٦٧٠٠	Associated Press	المجموع الفرعي	المالية
١٤٤٠٤	United Press International		
١١٠٠٠	News Net		
٨٠٠	Business Wire		
٤٢٩٠٤			
١٤٤٨٠٢٨		المجموع الكلي	المالية

اقتراب قدوم المجتمع « اللاورقي » يبدو ضعيفا ؛ فالكشافات ونشرات المستخلصات ، والدوريات المتخصصة ، والتقارير ، والكتب المرجعية ، لاشكل سوى جزء متواضع من إجمالى مايطبع على الورق . أضف إلى ذلك أن النصوص والبيانات ، أيا كان طولها أو مدى تعقدها ، على الرغم من أن الالكترونيات يمكن أن تتيح القدرة على التعامل معها ، فإن الحاجة قد تدعو للحصول عليها مطبوعة سواء كان ذلك يتم حليا أو مركزيا ( حتى يكون من الممكن الاطلاع عليها واستيعابها بالشكل المناسب .

ووجه الاختلاف الأساسى بين تقديم المعلومات فى الشكل المطبوع ، وقنوات التعامل مع المعلومات الالكترونية ( نظم التجهيز المضيقفة ) أن هذه الأخيرة ليست عملية وإنما مركزية ، وليست قومية وإنما دولية . وعلى عكس المكتبات ، فإن الافادة من هذه القنوات نادرا ما تكون مدعومة .

#### ١٥/١٠ سياق توفير المعلومات :

يسود الاعتقاد بأن تطور التقنيات الحديثة الخاصة بالمعلومات ، سوف يؤدى إلى الارتفاع ، بوجه عام ، بمستوى إتاحة المعلومات لجمهور المستفيدين ؛ فالحصول على جميع أنواع المعلومات ؛ بما فى ذلك الاشارات الرواقية ، والحقائق والبيانات الرقمية ، ومعلومات الأدلة ، والنصوص الكاملة ، سوف يحظى بالتميز ، ومن ثم الاتساع . أضف إلى ذلك ، أنه من المفهوم ضمنا أن مكاسب هذا التحول سوف تعم الجميع ؛ فسوف تتاح للجميع فرصة الافادة من اتساع مجال الحصول على المعلومات ، الذى يمكن للتقنيات الحديثة أن تحققة .

وليس هناك ، لسوء الحظ ، مبرر حتمى لأن يكون الأمر كذلك فعلا ؛ فمن الممكن الرد ، وبحجة أقوى ، بأن مكاسب أى تطور تقنى غالبا ماتوزع بشكل غير متوازن . وفى ظل هذه الظروف ، فإن أى خلل فى التوازن قائم فعلا فى توزيع المنتجات أو الخدمات التى تقدمها التقنية ، يمكن أن تنوع له الزيادة . فواقع الأمر أن قدرة إحدى الفئات على السيطرة أو الاستئثار بمزايا أو مكاسب تقنيات جديدة بعينها ، يمكن أن تؤدى إلى الحد ، وبشكل مباشر ، من إتاحة المنتجات أو الخدمات لتلك الفئات التى لازالت تعتمد على التقنيات القديمة . وبعبارة أخرى ، فإن التطورات التقنية إنها تحدث فى نطاق بيئات مؤسسية أو إقتصادية أو سياسية بعينها ، تتحكم فى توزيع المزايا أو المكاسب التى يمكن استخلاصها من تلك التقنيات . ولهذا فإنه من غير المستبعد على الاطلاق ، فى مجال المعلومات ، ألا يكون لتطور التقنيات الحديثة من أثر سوى توسيع الهوة القائمة بين من يملك ثروة المعلومات Information rich ومن يفتقر إلى المعلومات Information poor ، فى نطاق مجتمع بعينه من مجتمعات المستفيدين ، أو ربما تغيير هوية كل من الثرى والفقير . ولا ينطبق ذلك ، بالطبع ، على الأفراد فحسب ، وإنما على الفئات الاجتماعية والوظيفية العريضة أيضا ، وكذلك على التجمعات الجغرافية المختلفة ، ونوعيات المؤسسات المتباينة ، وعلى الدول ، وأخيرا على العلاقات بين الدول المتقدمة والدول المتخلفة .

ما هى البيئة المؤسسية والاقتصادية لتقديم المعلومات ؟ فالمكتبات ومرافق المعلومات ، فى المملكة المتحدة ، كما سبق أن أشرنا ، تحظى بالدمع أساسا من المخصصات العامة أو المؤسسية ، كما يتم تحصيل رسوم من المثقفين مقابل عدد قليل مما يقدم لهم من خدمات . وتتفاعل نظم خدمات المكتبات والمعلومات مع العالم التجارى للناسخين وبياعة الكتب ، وهناك الآن كثير من النظم التى تم تطويرها لتحصيل رسوم من المستفيدين من تبادل الاعارات وخدمات التصوير ، تغطى تكلفة مثل هذه الخدمات ، على الرغم من

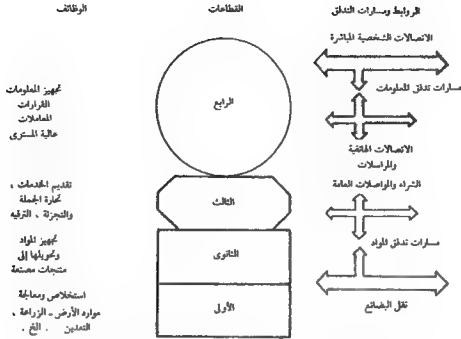


أن المهنة ، بوجه عام ، لازالت تنظر إلى نفسها باعتبارها تقدم خدمات شخصية لمجتمعات بعينها من المستخدمين . إلا أن خدمات المكتبات والمعلومات ليست سوى جزء من « عالم المعلومات » بالغ الاتساع ، وهذا العالم تجارى بوجه عام .

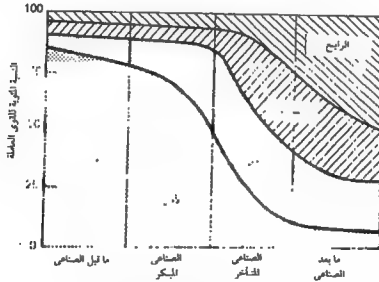
وفى التحليل الاجتماعى بوجه عام ، لم يعد ينظر لتجهيز المعلومات باعتباره مجرد عنصر ثانوى ( رغم ضرورته ) فى الأنشطة الاجتماعية الجوهرية ؛ فهو ينظر إليه الآن باعتباره قطاعا أساسيا فى النشاط الاقتصادى . وقد جرت العادة ، وعلى مدى عدة عقود ، على تقسيم النشاط الاقتصادى إلى ثلاثة قطاعات : القطاع الأول ( الصناعات التعمدية والزراعية ) والقطاع الثانوى ( التصنيع ) والقطاع الثالث ( الخدمات ) . وكانت الخدمات تشمل النقل والمواصلات والمرافق العامة ( الطاقة والغاز والكهرباء والماء ) والصيانة ، والخدمات الشخصية ، وتجارة الجملة وتجارة التجزئة . وقد شهد نصيب قطاع الخدمات ، فى النشاط الاقتصادى ، نموا مطردا فى المجتمعات الصناعية . وكما تم مؤخر اعتبار تجهيز المعلومات بمثابة القطاع الرابع . ويتضح ذلك فى شكل ١٠ / ١٠ المقتبس عن دكن ولويد (1981) Dicken and Lloyd اللذين يقدمان أيضا صورة شاملة للتحويلات القطاعية النسبية ، التى حدثت بمرور الزمن ( شكل ١١ / ١٠ ) .

ويمكن لكل قطاع من قطاعات النشاط الاجتماعى ، فى المجتمع الغربى ، أن يكون مرشحا للتحويل إلى صناعة . ولقد كان ذلك واضحا منذ أمد بعيد فى القطاع الاقتصادى الثالث الخاص بالخدمات ؛ فقد حلت القطارات والحافلات والطائرات التى تملكها شركات مساهمة كبرى ، أو السيارات التى تصنعها شركات مائلة ، محل العربات الخفيفة التى يجرها الحصان . أما مدافئ الفحم ، ومصابيح الزيت ، وآبار الحدايق ، فقد حلت محلها خدمات مرافق الكهرباء والغاز والماء . كذلك حل قسم الصيانة والإصلاح بأحد الأسواق الكبرى محل الاسكافى . ولا يمثل هذا التطور ، بالطبع ، القصة بأكملها ، فخدمات الكهرباء والماء والغاز ، على سبيل المثال ، قد تجمعت مركزيا ، وأعيد تنظيمها فى مرافق عامة ، تخدم ملايين العملاء بشكل مباشر . إلا أن المعدات والأجهزة التى لا حصر لها ، والتى تربط مصادر الطاقة هذه بالمستفيد النهائى ، لكى تتصلطع بمهامها تتطلب بدورها قيام رجال الصيانة والإصلاح ، والسيافين ، والكهربائيين ، وغيرهم من الحرفيين بواجباتهم . ومن الممكن لهذه العناصر الوسيطة ، بدورها ، أن تتركز فيما بعد ، وبذلك يمكن لشركات الصيانة الكبرى أن تحل محل السباكين الأفراد ، تماما كما تحل المتاجر الكبرى محل المتاجر الصغيرة . وربما نشهد نظائر هذه التطورات فى مجال المعلومات .

وينطوى التحويل إلى صناعة على عدد من الخصائص ؛ وفى مقدمة هذه الخصائص بالطبع ، إضفاء الطابع التجارى ؛ أى سداد المقابل المادى للخدمات ، وربط الإنتاجة بالقدرة على الدفع ، والحاجة إلى استرداد التكلفة وتحقيق هامش ربح . والتنافس على السوق . وبدافع المنافسة تسعى الشركات التجارية لتوسيع أسواقها ، واستقطاب نصيب أكبر من العملاء المحتملين ، والانتشار فى مناطق جغرافية جديدة ، واكتشاف مجموعات متخصصة جديدة من العملاء ، وتنويع منتجاتها لتتنق وظروف هذه الأسواق الجديدة . ويعنى كل ذلك الدافع المستمر للابتكار والتجديد فى المنتجات وأساليب الإنتاج ، وفى طرق تقديم المنتجات أو عرضها ، وينطوى هذا التجديد على استخدام الميكنة ، لخفض أسعار المنتجات والتوسع فى الانتاج . وينطوى ذلك ، بدوره ، على الاتجاه الدائم نحو زيادة معدل الانتاج ، وذلك بالتوسع العام أو بالاندماج بين الشركات المتأثلة أو الشركات العاملة فى المجالات المتصلة ببعضها البعض .



شكل ١٠ / ١٠ القطاعات الاقتصادية للمجتمع



شكل ١١ / ١٠ التغيرات القطاعية في القوى العاملة

وكل هذه الاتجاهات قائمة فعلا في القطاع الاقتصادي الرابع ، وهو المعلومات ، كما يمكن أيضا التحقق منها في نطاق المكتبات وخدمات المعلومات ؛ فهناك مناقشات ومناظرات حول فرض رسوم مقابل خدمات المكتبات ، ومحاولة الوصول إلى ثقات جديدة من المستفيدين ، واستخدام الآلات لحفظ التكاليف ، ودمج الخدمات في القطاعين العام والأكاديمي . والقضية الرئيسية في هذا السياق هي :

١ - هل يمكن لهذه الاتجاهات أن تزداد سرعة بالتحول نحو توفير المعلومات إلكترونيا ؟

٢ - ماهي العواقب التي يمكن أن تترتب على ذلك بالنسبة لخدمات المكتبات والمعلومات ، والمستفيدين منها ؟

#### ١٠ / ١٦ إقتصاديات تقديم المعلومات :

« المعلومات » « سلعة » اقتصادية غير عادية إلى أبعد الحدود ؛ فمن خصائصها المميزة أنها يمكن أن تُعطى أو تُباع من شخص إلى آخر ، دون أن يفقد المعطى أو البائع فرصة الاستفادة المستمرة بها ( على الرغم من أن السوء المادي للمعلومات ، سواء كان كتابا ، أو نشرة ، أو شريطا مغنطا ، أو أيا كان شكله ، يمكن أن يتم تسليمه فعلا للمتلقى ) .

ولا يقل عن ذلك أهمية أن « المعلومات » ليست اسما لنتائج محدد بعينه ، يمكن التعرف على حدود مجال الافادة منه بوضوح ؛ فالمعلومات صالحة لجميع أوجه النشاط البشرى تقريبا ، ويتنوع محتواها وأوجه الافادة منها تبعا لتنوع الأنشطة التي يمكن أن تسهم فيها . والحديث عن اقتصاديات المعلومات بوجه عام قد لايساعد في وضوح الرؤية بشكل مناسب . ومن ثم ، فإننا نركز هنا على اقتصاديات الخدمات التي تقدم المعلومات المسجلة ، أو التي تعتمد على المعلومات المسجلة ( سواء كانت مطبوعة أو الكترونية ) .

وتتبع السمة الثالثة للمعلومات من السمة الثانية ؛ فنظرا لصلاحيتها في كل مجال ، فإن تداول المعلومات لا يتم في غالب الأحيان كششاط قائم بذاته ، وإنما كششاط مشارك في نشاط آخر . فنحن نشترى الطعام والدواء لكي نحمي أنفسنا ، إلا أننا لا نشترى الكتب بالضرورة لمجرد أن « نكون على علم » فحسب . فمن المؤكد أن هناك جانباً لتداول المعلومات لهذا الغرض ، إلا أن المعلومات غالبا ماتكون عاملا مساعدا في حل المشكلات ، واتخاذ القرارات ، وتكوين الأفكار ، وإنجاز المهام العملية .

#### ماهي النتائج المترتبة على هذه الخصائص ؟

- ١ - نظرا لأن المعطى ليس خاسرا ، فإن المعلومات غالبا ما يتم تقاسمها بشكل غير رسمي وبدون رسوم ، ومن ثم فإن تداول المعلومات لا يدخل في نطاق السوق الاقتصادية . وسهم ذلك بلاشك في ذبوع الاعتقاد بأن المعلومات ينبغي أن تكون « بلا مقابل » مالم تكن هناك أسباب غير اقتصادية تحول دون ذلك ( كالأمن القومي مثلا ، أو سرية العملاء ، أو التهديد من جانب أحد المنافسين في السوق ) .
- ٢ - نظرا لتنوعها الشديد وظروف الحاجة إليها ، فإن المعلومات تعتبر سلعة يمكن للمستفيدين منها أن يعانوا كثيرا من « الجهل » بأفضل مصادرها . فعلى الرغم ، بل إنه في الواقع نظرا ، لوجود أنواع كثيرة جدا من مصادر المعلومات ، فإن دراية المستفيدين بها غالبا ماتكون محدودة جدا ، ومن ثم فإنه قليلا يكون هناك استخدام مكثف للمصادر يجعلها فعالة من وجهة نظر التكلفة ( ومن بين الشروط الاقتصادية « للمنافسة المتكافئة » معاملة العميل لكل المواد المعروضة باعتبارها متناظرة . ونظراً لندرة احتمالات التناظر بين مواد المعلومات ، فإن التنافس بين المصادر لتقديم « أفضل صفقة » لا يحدث إلا في نطاق فئات محدودة جدا من منتجات المعلومات ) .
- ٣ - لما كان تداول المعلومات غالبا مايكون نشاطا ثانويا بالنسبة لنشاط آخر ، فإن توفير المعلومات غالبا مايكون مكتملا لذلك النشاط ، ولهذا فإنه يحظى بالدعم ؛ فالشركات الصناعية تنظر إلى المعلومات باعتبارها من العوامل المؤدية للإنتاج والمكاسب التجارية ، وتنتظر المؤسسات التعليمية للمكتبات

باعتبارها موردا يسهم في التعليم والبحث ، وتركز الحكومات على العائد الثقافي للمكتبات العامة . وكل هذه الهيئات تعامل المعلومات باعتبارها « سلعة جديرة بالتقدير merit good » ، يتم الحث على استهلاكها نظرا للاعتقاد بأنها تحقق مكاسب فردية واجتماعية في نفس الوقت . ويلهب نيومان Newman ( كما استشهد به Levitan, 1982 ) إلى حد تمييز مثل هذه السلع باعتبارها « معلومات مؤسسية » مستقلة عن « المعلومات التي يعرضها السوق market-supplied » . ويدخل في نطاق المعلومات المؤسسية القوانين ، واللوائح التنظيمية ، والأعراف ، والاتفاقيات المرعية في كل من القطاعين الخاص والعام ، بالإضافة إلى المعلومات التي يتم تداولها في سياق الانتاج والبحث والتعليم .

ولهذا ، فإننا ننظر إلى المعلومات باعتبارها سلعة مدعومة إلى أقصى حد ، مع جهل المستهلك البين بتنوع مصادرها وتفاوت مستويات هذه المصادر . وتؤدي درجة التخصص في توفير المعلومات إلى إيجاد قيود مكانية ، نظرا لأنه لا يمكن ، إلا للمؤسسات الكبرى ، تقديم مجموعة من الخدمات المتخصصة . أما الخدمات العامة المنتشرة على أوسع نطاق ، كالمكتبات العامة مثلا ، فإنها ، في الواقع ، في موقع احتكار ، كما أن معظم المكتبات ، في علاقاتها بالمجتمعات المعنية التي تخضع لها ، تعد ، في الواقع ، احتكارات جزئية على الأقل .

ويؤدي الدعم إلى الحد من عدم تكافؤ المصادر الفردية ، وبذلك يساعد على دفع الطلب في اتجاه الحاجة . فهو يؤدي إلى زيادة العائد الفردي والعائد الاجتماعي . إلا أنه ، بالتضار مع الجوانب الاحتكارية والقيود مكانية ، وجهل المستهلك ، يؤدي الدعم إلى الحد من الضغط على المصادر بما يؤدي لتحقيق أقصى درجات الكفاءة ، ومن ثم فإن مستوى توفير المعلومات يمكن أن يصبح أدنى مما كان يمكن أن يكون عليه .

ولن نحاول هنا إجراء أى تقييم كمى لمدى تحقيق توفير المعلومات للحد الأقصى للعائد الاجتماعي . فالبيانات اللازمة لمثل هذا التقييم لا وجود لها ببساطة ، وكذلك الحال بالنسبة لمجرد الاتفاق على طرق قياس عائدات المعلومات . وكل مانرغب في استكشافه هو هذا : هل هناك أية دلائل على ما إذا كان من الممكن للتحويل من الطباعة على الورق إلى التعامل بوسائل الاتصالات بعيدة المدى ، مع المواد الالكترونية ، أن يؤدي إلى زيادة العائد الاجتماعي بوجه عام ، وتعزيز فرص الحصول على المعلومات بوجه خاص ، أم إلى العكس ؟

## ١٧ / ١ الاتجاهات الاقتصادية المرتبطة بالاتصالات الالكترونية بعيدة المدى :

يؤدي استخدام الحاسبات الالكترونية في تقديم المعلومات إلى نشأة مؤسسات جديدة مهتم بتداول المعلومات ، كما يؤدي أيضا لنشأة وظائف أو مهام جديدة في إطار المؤسسات القائمة فعلا . ويعرض شكل ١٢ / ١٠ المؤسسات والأنشطة التي تمارسها المؤسسات . وتمثل نظم التجهيز على الخط المباشر ، والشبكات الخاصة بتداول البيانات النوعين الجديدين الرئيسيين للمؤسسات العاملة في مجال تقديم المعلومات اعتيادا على الاتصالات الالكترونية بعيدة المدى . وتمثل الأنشطة الواردة داخل إطارات ، في الشكل ، الوظائف الجديدة التي تنهض بها المؤسسات القائمة ، كنشرى المواد الأولية ، ومتجى مرادف البيانات وينوك

المعلومات ، وخدمات المكتبات والمعلومات ، والمستفيدين النهائيين . ومن الممكن لهذه الوظائف ، بالطبع ، أن تنهض بها أيضا المؤسسات الجديدة ، التي أنشئت خصيصا لهذا الغرض .

والمؤسسات الجديدة تجارية بطبيعتها في الأساس ، حتى وإن كانت بعض نظم التجهيز على الخط المباشر ، من المؤسسات التي لاتهدف لتحقيق الربح ، فإن هذه المؤسسات تهدف ، على الأقل ، لاسترداد التكلفة ، مع شيء من الدخل الإضافي ، إن أمكن ، لتمويل التطوير . وتدار الشبكات ومرافق البريد والبرق والهاتف PTT عادة كمشروعات تجارية ، حتى وإن كانت من المؤسسات الحكومية التي يشتمل لها أن تتلقى الدعم . وتمثل المؤسسات الجديدة مزيدا من الاتجاه نحو إضفاء طابع الصناعة على تقديم المعلومات ، ويتضح ذلك بجملة من استئانة نظم التجهيز في السعي وراء العملاء ، وحرصها في غالب الأحيان للوصول إلى الأسواق العالمية ، فضلا عما بين هذه النظم من تنافس وحرب الأسعار . ويدخل الشركات متعددة الجنسيات في المجال ، على الأمل في تحقيق ربح لا يستهان به . كذلك يتسم موقف الاتصالات اللاكترونية بعيدة المدى ببعض ملامح سيادة الطابع الصناعي ، وهي الميكنة ، والابتكار والتوسع في مجال النشاط .

وينطوي النمط الجديد ، بوجه عام ، على تغيير في تدفق الموارد المالية في نطاق « نظام » المعلومات . دعنا ننظر إلى الموقف كما يتمثل في شكل ١٣/١٠ .

جرت العادة على تقديم المعلومات للمستفيدين بثلاثة طرق :

١ - عن طريق المكتبات التي كانت تعمل بواسطة الحكومات القومية أو المحلية ( أي من الموارد العامة ) أو بواسطة مؤسسات تجارية ( وذلك من عائد مبيعات الانتاج ) أو بواسطة هيئات تطوعية ( وذلك من اشتراكات الأعضاء ) .

٢ - عن طريق المستشارين ( كالمحامين أو المراكز الاستشارية مثلا ) وهؤلاء يمكن أن يكونوا في إطار الدعم ، كما يمكن أن يتلقوا مقابلا لخدماتهم من العملاء .

٣ - من باعة الكتب ، الذين يقدمون خدمة تجارية . وهناك تدفق تالٍ للموارد المالية بين المكتبات ، وبنجار الكتب ، والناشرين ، والمؤلفين .

ومع دخول خدمات المعلومات على الخط المباشر ظهرت تدفقات جديدة للموارد المالية ؛ فمن الممكن للمكتبات أن تحمّل المستفيدين التكلفة أو تفرض عليهم الرسوم ، كما يمكن للمكتبات ، والمستفيدين كأفراد ، والمستشارين التعامل مع نظم التجهيز على الخط المباشر ، وسداد رسوم التعامل لهذه النظم ، التي تقوم بدورها ، بسداد حقوق التأليف لمنحجي مرصود البيانات . وترد جميع التدفقات الجديدة للموارد المالية ( والموضحة كأسهم متصلة في الشكل ١٣/١٠ ) في النهاية من نفس المصادر الخاصة بالتدفقات التقليدية ؛ كالمراد العامة ، أو مبيعات الانتاج ، أو اشتراكات الأعضاء ، أو موارد المستفيدين الأفراد . ومالم نطالب بزيادة مطلقة في الموارد المتاحة لتقديم المعلومات ، فإن تدفق الموارد من أجل خدمات الخط المباشر لايد وأن يكون مصحوبا بنقص في الموارد الخاصة بالخدمات التقليدية .

ويثير هذا الموقف مشكلات لجميع المؤسسات المعنية الآن بكل من المعلومات المطبوعة والمعلومات اللاكترونية ، من ناشري المطبوعات الأولية ، ومتحجي مرصود البيانات وبنوك المعلومات ، وخدمات المكتبات والمعلومات ، والمستفيدين النهائيين .



ومن غير المحتمل أن يزيد تمويل المكتبات من جانب المؤسسات الراعية لها ، والواقع أن التمويل قد بدأ يتناقص فعلا في ظل ظروف الركود الاقتصادي . وبدلا من تحويل الموارد المالية بعيدا عن الاتفاق على المواد المطبوعة ، تَحْمَلُ كثير من المكتبات المستفيدين الرسوم مقابل البحث على الخط المباشر ( وإن كانت الممارسة تتفاوت تبعا لنوعية المكتبة . ويتعين على مجتمعات المستفيدين البحث عن موارد إضافية حتى يمكنهم الاستفادة من المعلومات الإلكترونية ، سواء بالشكل المباشر عن طريق المنافذ الشخصية ، أو عن طريق المكتبة ، أو من خلال مستشار ( يقوم في هذا السياق بدور سمسار المعلومات ) . ومن المحتمل جدا أن يؤدي ذلك إلى ممارسة مجتمعات المستفيدين للضغط على المؤسسات المولة ، وبذلك تقلص هذه المؤسسات من دعمها للخدمات التقليدية المطبوعة على الورق ، وتحويل الموارد نحو توفير المعلومات الإلكترونية .

والمحصلة النهائية لهذه التغيرات المختلفة هي اعتماد بيئة تقديم المعلومات عن بيئة الخدمة المدعومة واقترباها من بيئة السوق . ووفقا لتنبؤات النظرية الاقتصادية ، فإنه يمكن لتخفيض الدعم ( إذا ما تساوت جميع الأمور الأخرى ) أن يكون حافزا للموارد اللازمة للارتفاع بمستوى كفاءة الخدمات . إلا أن التركيز المتزايد على دفع الرسوم مقابل الاستفادة من المعلومات ، سوف يعنى بروز دور عدم تكافؤ الظروف المالية في أوساط المستفيدين ؛ فمن الممكن في المؤسسات الأكاديمية على سبيل المثال ، أن يتوافر للأقسام التي تحظى بالتمتع الكافية موارد للبحث على الخط المباشر أكثر من تلك التي يمكن أن تتوافر لتلك الأقسام التي لا تحظى بمثل هذه المنح . وهذه ظاهرة قد أصبحت الآن واضحة .

وقد سبق أن ذكرنا أن هناك الآن تنافسا شديدا بين نظم التجهيز المضيفة لاجتذاب العملاء ، ويمكن أن يؤدي ذلك ، نظريا ، لانتساع مدى حرية المستفيد في الاختيار ، إلا أنه من الممكن لهذا التنافس أن تخف حدة . ويرى كولير (1981) Collier أن نظم التجهيز المضيفة العملاقة هي وحدها القادرة على الاستمرار بشكل اقتصادي ، ولن يكون سوق البحث على الخط المباشر قادرا على توفير الدعم إلا لعدد قليل من هذه النظم . وسوف يؤدي ذلك إلى تقوية أي اتجاه نحو الاحتكار ( أو احتكار القلة oligopoly بأي شكل ) في تقديم المعلومات ، مما يمكن أن يؤدي إلى الحد من حرية الاختيار .

ونعتقد أن هذه قضية هامة يتعين علينا إعطاؤها المزيد من الاهتمام ، فإمام جميع الناشرين في المملكة المتحدة والبالغ عددهم الألفين فرصة لا يصال انتاجهم إلى العملاء ( وليس من الضروري أن يكون ذلك على أساس تكافؤ الفرص نظرا لأن باعة الكتب انتقائيون فيما يقومون بتوزيعه ، كما يتفاوت الناشر في مقدار ما يمكنهم تحمله من أعباء الإعلان ، إلا أنه بإمكانهم جميعا تحقيق قدر من المبيعات ) . ويمكن أن جميع المستفيدين المحتملين ، من حيث المبدأ ، الاطلاع على أية وثيقة منشورة . ولا يصدق ذلك على منتجي مرصدا البيانات ، فمن لا يمكن الاستفادة من انتاجهم إلا إذا تم تحميله على حاسب الكتروني عن طريق أحد نظم التجهيز . فإذا كان هناك عدد محدود من نظم التجهيز ، وانتهت هذه النظم إلى مبراصد البيانات التي يشتد الأقبال عليها ، والتي يمكن أن تكون مربحة ، فإن تعامل المستفيدين مع المواد الإلكترونية يمكن أن يكون أقل بكثير جدا من تعاملهم مع المواد المطبوعة .

ويعلق وسل وكيركل (1982) Wessel and Kirkley على الموقف كما يلي :

ترى كثير من الشركات الكبرى في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وخارجها ، وهي على صواب ، في حقبة المعلومات الجديدة فرصة هائلة ، ومن ثم فإنها تتحرك بسرعة





وفي حديث عام عن التركيز ، يخلص ماكبرايد (1980) Mac Bride إلى أنه : في صناعة الاتصالات هناك عدد قليل نسبيا من الشركات المسيطرة التي تجمع في شكل متكامل جميع جوانب الانتاج والتوزيع ، والتي تتخذ من الدول المتقدمة الرائدة مقرا لها ، والتي تجاوزت عملياتها الحدود القومية ؛ فتركيز الموارد والبني الأساسية ليس اتجاهها نائيا فحسب ، وإنما أيضا ظاهرة مقلقة ، يمكن أن تؤثر سلبا في حرية الاتصالات وتوجهاتها الديمقراطية .

وعلى ذلك ، فإننا يمكن أن نلخص حججنا بوجه عام على النحو التالي : أنه من الممكن للحرية في اختيار المصدر ، ومن ثم العائد الشخصي ، أن تزداد بدافع السوق ، وتحفيز القيود المكانية ، إلا أنه من الممكن للاحتكار ، أو احتكار القلة في العرض ، وعدم تكافؤ فرص المستفيدين في الحصول على التمويل ، أن يؤدي إلى ما هو أبعد من وقف هذه الزيادة ؛ فمن الممكن لأي خفض في العرض المدعوم أن يقلل من العائد الاجتماعي . فإذا حدث أن فرضت قيود على البحث على الحظ المباشر من جانب طلبة الجامعة وطلبة الدراسات العليا مثلا ، نتيجة لالغاء الدعم ، فإنه قد لا يكون من الممكن للتعليم والبحث العلمي لتحقيق العائد المرجو . وليس هناك بالتأكيد ما يدعو للقول باطمئنان بأن تقديم المعلومات بواسطة الاتصالات الالكترونية بعيدة المدى تطور نافع على طول الخط .

#### ١٠ / ١٨ العوامل المؤثرة في الحصول على المعلومات :

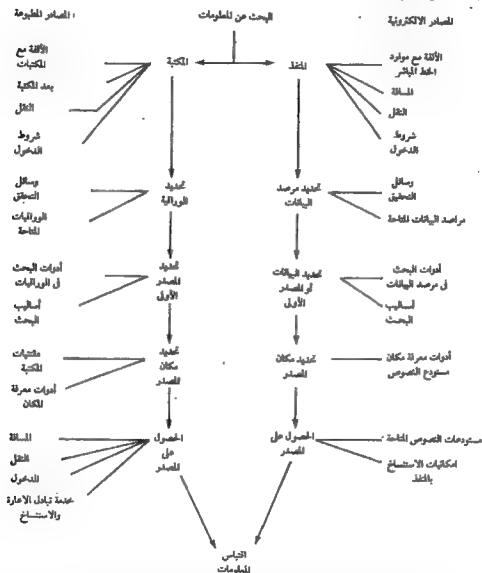
للقاء مزيد من الضوء على التأثير المحتمل للاتصالات الالكترونية بعيدة المدى على العائد الاجتماعي ، نقدم هنا مقارنة تحليلية للخطوات التي يتطوّر عليها الحصول على المعلومات ، اعتداء على ( ١ ) المصادر المطبوعة المكتبة في المكتبات ، دون سواها من المصادر ( ٢ ) المواد الالكترونية المتاحة عن طريق نظم التجهيز المضيئة ، دون سواها من المصادر . وتدخل هنا في نطاق هذه الفئة الأخيرة جميع أشكال المواد ، من مرصّد البيانات الوراقية ، وبنوك المعلومات المشتملة على الحقائق ، والنصوص الكاملة . ويمثل العمودان المركزيان في شكل ١٠/١٤ الخطوات المتتابعة في عملية البحث ، في المصادر المطبوعة إلى اليسار ، وعن طريق المصادر الالكترونية إلى اليمين .

وتخطوات البحث في المصادر المطبوعة واضحة بما فيه الكفاية ؛ فعل المستفيد أن يزور إحدى المكتبات ، وأن يتقن الوراقية المناسبة ، وأن يتصفحها بحثا عن الإشارات الخاصة بالمصادر الأولية المناسبة ، ليجد البيانات الخاصة بهذه المصادر ، ويحاول الحصول على المصادر ، وأخيرا يقتبس منها المعلومات . أما البحث الالكتروني فينطوي على توافر المنفذ ، ثم اختيار مرصّد البيانات المناسب ( على المضيف المناسب ) ثم البحث في المرصّد إما عن إشارات إلى المصادر الأولية ، وإما عن بيانات أو حقائق . وإذا أسفر البحث عن إشارات فقط ، فإن الخطوة التالية هي البحث عن مرصّد بيانات يضم النصوص ، ثم الحصول على النصوص من مرصّد البيانات ، وأخيرا اقتباس المعلومات من هذه النصوص .

ومن الممكن الحكم على نجاح عملية البحث أو مستوى إنجاز هذه العملية بالنظر في المعلومات المتلقاة ، أو مدى ملاءمتها ، أو الوقت المستنفد في إجراء البحث ، والتكلفة التي يتحملها المستفيد ، أو الجمع بين أكثر من واحد من هذه المعايير . وهناك كثير من العوامل التي تؤثر في النجاح . ويرد بعض هذه العوامل في العمودين الأول والرابع في شكل ١٠/١٤ . وهناك تشابه كبير بين العوامل الواردة في

كلا للعمودين ، كما أنه من الممكن أن نتبين ، وبوجه عام ، التأثيرات النسبية لأى نوع يعينه من العوامل ، على نجاح البحث في المصادر المطبوعة أو المصادر الالكترونية :

١ - الألفة : نلجأ إلى المكتبات للعديد من الأغراض ، فضلا عن البحث عن المعلومات بشكل رسمى ، وهناك أساس للقول بأن الأمر سوف يظل على هذا الحال ( فلن تتحول جميع المواد القرائية إلى الشكل الالكترونى ) . ومن ثم ، فإنه يمكن للألفة مع المكتبات أن تكون بوجه عام ، أقوى من الألفة مع موارد الخط المباشر ، وإن لم يكن من الضروري أن يكون الأمر كذلك في أوساط المستفيدين الذين يلجأون في غالب الأحيان للبحث على الخط المباشر .



شكل ١٤/١٠ البحث عن المعلومات . تمثل الخطوط ذات الأسهم الخطوات المتتالية في عملية البحث . أما الخطوط الأخرى فتتمثل العوامل التي يمكن أن تؤثر في نوعية البحث ( حدود المعلومات المتاحة ، ومدى صلاحية المعلومات المتوفرة ، والوقت اللازم لإنجاز البحث ، والتكلفة بالنسبة للمستفيد ) .

٢ - المسافة : سبق أن أشرنا فعلا إلى أنه من الممكن للمنفذ أن يكون أقرب متالا من المكتبة المناسبة . وبذلك يمكن للمسافات أن تكون قصيرة ، في حصول المستفيد النهائي بشكل مباشر ، على المعلومات الالكترونية . إلا أنه من الممكن للمسافات أن تكون أطول ، في حالة الحصول على المعلومات عن طريق وسيط ، منها في حالة الإفادة من المكتبة بوجه عام ، نظراً لأنه لن يكون بإمكان كل مكتبة توفير مقومات البحث على الخط المباشر .

٣ - النقل : قد لا تختلف الإمكانيات بوجه عام في المتوسط ، تبعاً لما إذا كان المستهدف كتاباً مطبوعاً أم منفذاً للاتصال على الخط المباشر .

٤ - شروط السباح بالإفادة : فيما عدا المكتبات العامة ، وبعض قطاعات المكتبة الوطنية ، فإن الإفادة من خدمات المكتبات والمعلومات يمكن أن تكون مقيدة . فمن الممكن للترخيص بالإفادة أن يتوقف على عضوية إحدى المؤسسات أو العمل فيها . ويمكن لذلك أن يشكل حاجزاً دون الحصول على المواد المتخصصة . وينطوي التعامل مع المصادر الالكترونية على مرحلتين ؛ أولاًها إتاحة فرصة التعامل مع المنفذ ، والثانية إتاحة فرصة التعامل مع أحد النظم المضيفة . ومن الواضح أن تعامل المستفيد النهائي ، مباشرة مع المنفذ الشخصي لا يمثل أية مشكلة . أما التعامل مع خدمة الخط المباشر عن طريق المكتبة ، فيمكن أن يواجه نفس الحواجز التي تواجهها الإفادة من المكتبة بوجه عام ، ما لم تجد المكتبة مقابلاً للإفادة من هذه الخلفة . وتتيح نظم التجهيز المضيفة التي تقدم خدمة تجارية ، فرصة الأفادة لكل قادر على سداد الرسوم المطلوبة ، وإن كان هناك من متجى مرادد البيانات ، من يضع قيوداً على التعامل مع ملفاته .

٥ - أدوات التحقق : يحاول المستفيد في هذه الخطوة اختيار الوراقية المناسبة أو مرصد البيانات المناسب . وهناك ، بالطبع ، عدد من الأدلة الخاصة بكل من الوراقيات المطبوعة ومرادد البيانات ، إلا أن المشورة الشخصية المقدمة من المكتبات المرجعية أو الوسطاء هي ما يحتاجه معظم المستفيدين . ولن يكون بإمكان المستفيدين النهائيين الذين يتعاملون مباشرة مع النظم المضيفة الإفادة من مثل هذه المشورة .

٦ - توافر الوراقيات ومرادد البيانات المناسبة : عادة ما يكون هناك في أى مكتبة عدد محدود فقط من الوراقيات ، إلا أنه يمكن للمكتبة أن تغطي بتغطية مناسبة للمجالات الموضوعية التي تركز عليها . ومن الممكن ، من حيث البدء ، التعامل مع جميع مرادد البيانات عن طريق أى منفذ ، ويرجع القيد الوحيد في هذه الحالة إلى أنه من الممكن لبعض المجالات الموضوعية أن تكون أقل من غيرها حظاً من الاهتمام من جانب المصادر الالكترونية . أضف إلى ذلك أنه من الممكن لمرادد البيانات الالكترونية التي لا يشتد الطلب عليها ، ألا تكون متاحة على الخط المباشر ، وكذلك الحال أيضاً بالنسبة للملفات القديمة . وواقع الأمر ، أنه لا يمكن لنظم التجهيز المضيفة أن تضطلع بالمهمة التاريخية أو الأرشيفية التي تنهض بها المكتبات .

٧ - تيسيرات البحث : هناك تفاوت كبير بين الوراقيات فيما توفره من تيسيرات البحث ؛ فبعضها مزود بكشافات مفصلة ، والبعض الآخر مجرد قوائم لا أكثر . أما مرادد البيانات المتاحة على الخط المباشر فإنها عادة ما توفر إمكانيات لتيسير البحث أكثر من ذلك بكثير .

٨ - أسلوب البحث : سواء نظرنا إلى البحث اليدوي أو البحث على الخط المباشر ، فإن الإعتبارات المرعية لا تختلف ؛ فأسلوب إجراء البحث يتوقف على التدريب والممارسة . ومن الممكن ههذين العنصرين أن يكونا أكثر أهمية في البحث على الخط المباشر ، عما هما عليه في البحث اليدوي . ومن ثم فإن احتمالات انخفاض مستوى البحث على الخط المباشر أعلى مما هي عليه في البحث اليدوي .

٩ - تحديد أماكن المصادر الأولية : يمتاز البحث عن المعلومات في المصادر المطبوعة باحتلال وجود بعض المصادر الأولية التي يتم التحقق منها في المكتبة التي يتعامل معها المستفيد . هذا على الرغم من أنه ، لأسباب اقتصادية ، قد لا يكون من الممكن العثور عليها على نسبة عالية من هذه المصادر . وينطوي التحقق من مكان هذه المصادر ، في هذه الحالة الأخيرة ، على الرجوع إلى الأدلة ، والفهارس الموحدة ... الخ . وتفاوت المكتبات فيما بينها تفاوتاً كبيراً ، في مدى قدرتها على إتاحة هذه الأدلة والفهارس . ومن الممكن للبحث في أحد مرصدا البيانات الوراقية أن يسفر عن معلومات حول أماكن وجود الوثائق المطبوعة ، وما لم يجد ذلك ، فإن الأمر ينطوي في هذه الحالة على نفس الإجراءات التي ينطوي عليها البحث في الوراقيات المطبوعة . وينبغي في هذه الحالة أن يعقب البحث المباشر بواسطة المستفيد النهائي في أحد مرصدا البيانات الوراقية ، الرجوع إلى إحدى المكتبات للتحقق من أماكن وجود الوثائق . ونظراً لأن مستودعات البيانات النصية ، إلزاماً لا يصال الوثائق الكترونياً ، لا تزال في مرحلة مبكرة من تطورها ، فإننا لم ندر على أية أدلة يمكن أن نحدد أماكن وجود ما تشتمل عليه هذه المستودعات من مصادر أولية .

١٠ - الحصول على المصدر : يستلزم الحصول على وثيقة لا تقتنيها المكتبة التي يتعامل معها المستفيد ، إما الانتقال إلى مكتبة تقتني هذه الوثيقة ( وفي هذه الحالة تبدأ عوامل المسافة والنقل والترخيص بالدخول لتحديد أثرها من جديد ) وإما الإفادة من خدمة تبادل الإعارة . ويتطلب التعامل مع أحد مستودعات النصوص ، للحصول على نسخة من إحدى الوثائق مثلاً ، توافر تجهيزات إضافية في المنفذ ، فضلاً عن التكاليف الإضافية .

حاولنا أن نبين ، بطريقة أقرب إلى الحدس ، المزايا النسبية المحتملة لعمليات البحث عن المعلومات في المصادر المطبوعة ، وفي المصادر الالكترونية . ومن الممكن للبحث الالكتروني أن تكون له بعض المزايا الواضحة ؛ فمن الممكن لمكان إجراء البحث أن يكون قريباً في متناول المستفيد النهائي بحيث يقوم بإجراء البحث مباشرة ، كما أنه من الممكن ، من حيث المبدأ التعامل مع جميع مرصدا البيانات من هذا المكان أو الموقع ، كذلك يمكن إجراء البحث بدرجة عالية من المرونة . أما العيوب المحتملة فهي أن حدود تغطية مرصدا البيانات التي يمكن التعامل معها على الخط المباشر قد لا تضاهي المدى الكامل للمواد الوراقية المتاحة في المكتبات ، كما أن مشكلات تتبع المصادر الأولية والمثورة عليها يمكن أن تكون مضاعفة بدلاً من أن تكون ميسرة ، هذا بالإضافة إلى أن الأمر يتطلب توافر مهارات بحث عالية .

## ١٠ / ١٩ الأثر المتفاوت للتقنيات الجديدة :

أشرنا في موضع سابق في هذا الفصل إلى أنه من الممكن لعائدات التقنيات الجديدة أن تكون موزعة بشكل غير متكافئ . فهل هناك أي دليل فيما سبق أن سقنا من حجج ، على أن الأمر يمكن أن يكون كذلك بالنسبة لتوفير المعلومات اعتماداً على الاتصالات الالكترونية بعيدة المدى ؟

سبق أن سجلنا أنه يمكن للتحويل الكلي نحو التقنيات الجديدة أن يكتسب الملامح الآتية :

- ١ - بالنسبة هؤلاء الذين تتاح لهم فرصة التعامل المباشر مع المنافذ ، سوف يكون هناك في متناولهم ، وبشكل مباشر ، نوعيات وأعداد من مراصد البيانات الوراقية ، وبنوك المعلومات المشتملة على حقائق ، و( أحياناً ) المستودعات الالكترونية للنصوص ، أكثر من تلك التي يمكن أن تتاح في المكتبات المحلية .
- ٢ - ينطوي توافر المنفذ ، بالنسبة للمستفيد ( أو المؤسسة التي يتبعها ) على تحمل تكلفة .
- ٣ - سوف يتزايد ارتباط الحصول على المعلومات بالقدرة على دفع المقابل .
- ٤ - سوف يتطلب الحصول على مصادر المعلومات المزيد من المهارات .
- ٥ - سوف تتضاءل الموارد المالية المتاحة للمصادر والخدمات المطبوعة .
- ٦ - لن تضاهي تغطية مراصد البيانات المتاحة على الخط المباشر حدود المواد المتاحة في المكتبات إذا نظرنا إليها مجتمعة .

أما أوفر المتلقين حظاً في العائد فهم هؤلاء الذين تتاح لهم وبشكل مباشر إمكانية التعامل مع منفذ شخصي أو مؤسسي ، ومن تتوافر لهم الموارد المالية الشخصية أو المؤسسية اللازمة للبحث عن المعلومات ، ومن يحتاجون إلى المعلومات بشكل مكثف كاف للمحافظة على مهارات البحث ، ومن يتمتعون بالموضوعات التي يمكن أن تتاح فيها ، أكثر من غيرها ، مراصد بيانات على الخط المباشر .

أما فئات المتلقين الأقل حظاً في عائد مصادر المعلومات الالكترونية فيمكن تمثيلها بسهولة ؛ ففى الوسط الأكاديمي ، سوف تكون فرصة طلبة ما قبل التخرج ، وغيرهم من طلبة المقررات الدراسية ، في التعامل مع هذه المصادر ، أقل من طلبة الدراسات العليا والباحثين وهيئة التدريس . كما أن الأقسام والمعاهد الأقل من غيرها ثراء سوف تتأثر بنفس القيد . أما في مجال النشاط العلمي بوجه عام ، فإن فرصة المتخصصين في الانسانيات في العثور على تغطية واسعة للمواد المناسبة ، والممتدة تاريخياً ، والمتاحة في شكل الكتروني ، سوف تكون أقل من فرصة غيرهم . أما في البحوث العلمية والتقنية فإنه من المحتمل جداً أن يحظى البحث على الخط المباشر بالدعم بسهولة ، من جانب قطاع الصناعة ، أكثر منه من جانب المؤسسات الأكاديمية .

كذلك ، يمكن أن يكون هناك تحيز في نطاق قطاع الصناعة ؛ فقد سجل سيراڤاين وأندرو Serafine and Andrieu (1981) « أن الشركات الكندية الصغيرة والمتوسطة تعتمد بكثافة على موردى المعلومات ذوى الاهتمام الراسخ ، أو المتمرسين ببيع منتجات بعينها ، وربما كانت منتجات غير مناسبة ، كمصادر للمعلومات التقنية » . ويسجلان أيضاً « أن الشركات الصغيرة ، بوجه عام ، يمكن أن تكون مغبونة في استخدامها لبيانات المتاحة في بنوك المعلومات ؛ فهي عاجزة ، في المراحل المبكرة على الأقل ، عن استغلال المعلومات المتاحة حديثاً بنفس مستوى فعالية استغلال هذه المعلومات من جانب الشركات الكبرى ذات الخبرة الطويلة في تتبع واستيعاب ما تحتاج إليه من معلومات » .

وأخيراً ، تنتقل إلى احتياجات المجتمع العام من المعلومات . فيرى وارد (1981) Ward أنه :

من المحتمل جداً ، بنهاية هذا القرن ، أن يصبح التعامل المباشر مع إحدى خدمات المعلومات المعتمدة على بنوك المعلومات ، عاملاً أكثر أهمية من توافر رصيد مصرفي ضخم ،

وذلك في تحديد نوعية الحياة التي نستمتع بها . ولقد أصبح من الملح بوضوح ، والأمر كذلك ، وضع الخطط والبرامج التي تضمن لكل عضو في المجتمع ، غنيا كان أو فقيراً ، القدرة على التعامل مع مثل هذه الخدمات . . . وما لم يتحقق ذلك ، فإننا نخشى ألا يؤدي تزايد الأفاة منها إلا إلى توسيع الفجوة بين من يملكون ومن لا يملكون بشكل لم يسبق له مثيل » .

وهناك تصورات مختلفة تمام الاختلاف للمستقبل المحتمل لتقديم المعلومات . وسوف نختم هذا القسم باقتباس وجهات نظر اثنين من المراقبين . فقد ذكر أنتوني سميث (1980) Anthony Smith في كتابه وداعا جوتنبرج Goodbye to Gutenberg ، أنه « طوال ثمانينيات القرن الحالي ، سوف يكون هناك نمو هائل في الاستغلال التجاري لنظم المعلومات الالكترونية ؛ فالمنافذ ووسائل الاختزان على اختلاف أنواعها تندفق الآن فعلا على مكاتب الشركات الكبرى ، ومكاتب المحامين ، والمؤسسات التعليمية . وسوف يصبح آلاف البشر أكثر تمودا على استخدام الآلات الطابعة « الذكية » ، كما تحمل آلات تجهيز النصوص محل الآلات الطابعة العادية ، هذا بالإضافة إلى التجهيزات المكتبية الأخرى الحديثة . وسوف يكتسب هؤلاء الخبرة في التعامل مع مرادف البيانات المعقدة ، وذلك لاستخلاص الملفات المالية والإحصاءات ومعلومات المرتبات . وسوف تتوافر الآلات المصممة للمستفيدين غير المتخصصين ، في المتاجر والمستودعات والمصانع . وعلى الرغم من أن هذه الآلات قد لا تغطي المواد التي عادة ما نجدها في الصحف ، فإنها سوف تؤدي إلى تألف كل من الموردين والقراء مع المشكلات النظرية المتخصصة ، والمهارات التي تنطوي عليها أشكال الاتصال هذه . وربما تظل أنشطة الإعلان والأخبار المحلية بمنأى عن نظم المعلومات الالكترونية تماما ، ولدى زمني طويل ، إلا أن الناس في جميع أنحاء العالم المتقدم سوف يتزايد تعاملهم مع شاشات العرض ، والحاسبات الصغيرة ، وذلك في سياق معاملاتهم غير المنزلية . وسوف تبدأ الشركات العقارية تستخدم الخدمات المعتمدة على البيانات المرئية في أوروبا الغربية ، كما تفعل وكالات السفر فعلا في لندن . وسوف يكون بإمكان الناس مراجعة مواعيد القطارات والطائرات ، وطلب كتيبات قضاء الأجازات ، وتعلم أنفسهم سبل التنقيب في مرادف البيانات بحثا عن المعلومات البسيطة ، وربما وجدوا المهمة ممتعة في حد ذاتها ، كما أن المعلومات يمكن أن تستقر ، بشكل أوضح ، في أذهانهم بعد ذلك .

أما بالنسبة لإيان راينك (1984) Ian Reineck في كتابه الأوهام الالكترونية Electronic Illusions فإن هذا التطور لا يعني إلا أن استقطابا جديدا في غمك المعلومات في سبيله للظهور :

« قارن ، على سبيل المثال ، ثروات المعلومات المتاحة لأي شخص عادي ، بتلك التي تتوافر لمدير مسئول لإحدى الشركات العالمية ، التي تخدمها شبكة متطورة للحاسبات الالكترونية . فالفجوة بين الإثنين شاسعة إلى الحد الذي يصبح فيه المواطن العادي ، بالمقارنة بالمدير ، أميا في الواقع . ولم يقصد بهذا الوصف شيء من المبالغة أو التهويل . ففيها قبل الحاسبات الالكترونية ، كانت القدرة على القراءة شرطا أساسيا لحصول الانسان على

المعلومات ، فضلا عن الاطلاع فعلا على الوثائق أو الكتب التى تشتمل على هذه المعلومات . وقد أثبتت الحملة العالمية لمحو الأمية ، والتى بدأت تنتشر فى الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا ، فى النصف الثانى من القرن التاسع عشر ، أنها كانت من العوامل الأساسية لتحقيق المساواة بين البشر . وقد ارتبطت الزيادة فى عدد المتعلمين ، فى أوساط الفقراء فى ريف بريطانيا وحضرها ، بالضغط المتزايد للمطالبة بالحقوق الديمقراطية ، كحق التصويت ، وحق تكوين الاتحادات العمالية . وبدلا من أن تظل المعلومات فى متناول أعداد قليلة من القادرين على القراءة ، كأفراد الطبقة الأرستقراطية والتجار ، ورجال الكنيسة ، أصبحت متاحة على نطاق أكثر اتساعا . ولقد كانت التغيرات التى صاحبت استخدام الحاسبات الالكترونية ، فى تداول المعلومات ، من القوة إلى الحد الذى يمكن معه مظاهر التفاوت ، أو عدم التكافؤ بين المجتمعات ، التى كانت سائدة قبل الحملة العالمية لمحو الأمية ، أن تتكرر . فافراد المواطنين يتنافسون بشكل غير متكافئ ، مع الشركات الخاصة ، والأجهزة الحكومية من أجل المعلومات المخزنة الكترونيا . وسوف يكون موقفهم مناظرا لموقف العمال الأميين فى مطلع القرن التاسع عشر . وربما يشهد مجتمع المعلومات تراجع عائدات برامج محو الأمية الناتجة عن التعليم العام .

#### ١٠ / ٢٠ بعض القضايا الختامية :

تركزت مناقشاتنا ، كما أشرنا فى مطلع هذا الفصل ، على عرض القطاعات التى تنطوى على مشكلات جديرة بالدراسة من جانب علم المعلومات . ونحاول هنا تلخيص بعض القضايا التى تحتاج إلى دراسة .

يقدم هولوران (1983) Holloran تمهيدا أساسيا عاما للقضايا التى تحظى بالنظر فى هذا السياق ، ويشير بعض التساؤلات التى يمكن لعالم الاجتماع إثارتها فى مجاله :

من الذى يحتاج إلى المعلومات ؟ ما هى أنواع المعلومات التى تحتاجها التجمعات والمجتمعات المختلفة بوجه عام ؟ لماذا يحتاجون إليها ؟ من الذى يقرر ما ندعو الحاجة إليه ولئن ؟ من الذى يتلقى ويقدم ما يتم توفيره ؟ ما هى أهداف ومرامي من يقدمون المعلومات ؟ ما وجه الاستفادة مما يتم تقديمه ؟ ما هى نتائج تلك الاستفادة بالنسبة للأفراد والمجموعات والمؤسسات والمجتمعات ؟ هل يمكن لما يصلح لمجموعة ما أن يكون غير صالح وظيفيا لمجموعات أخرى أو للمجتمع ككل ؟ ما هى المعايير المستخدمة فى تحديد ما هو صالح وما هو طالح ؟

هناك رصيد ضخم من الحقائق والمعطيات المتاحة حول المعلومات المطبوعة ، ونشرها وبثها . أما البيانات عن المعلومات الالكترونية ( مرادفات البيانات ) المتاحة فهى أقل اكتمالا ؛ إلا أنها فى تحس ؛ فلا زالت معرفتنا بكم وسبل وأنماط التعامل مع المعلومات الالكترونية قاصرة جدا . فلا يتوافر لدينا سوى بيانات قليلة عن التدفق النسبى للمخصصات المالية فى العناصر المكونة لنظام المعلومات ، وكيف يتأثر هذا التدفق بالاتصالات الالكترونية بعيدة المدى . ولا وجود الآن للدراسات التى تتناول التأثير المتفاوت لإمكانات توفير المعلومات على فئات اجتماعية معينة .

وقد أدى الطابع المدعم لمعظم المكاتب وخدمات المعلومات إلى تأخير نمو الدراسات الخاصة باقتصاديات المعلومات ، بل إن مثل هذه الدراسات تهتم الآن ، وبشكل أساسي ، بالتكاليف والعائدات المرتبطة بمنتجات وخدمات معينها . ويتطلب الاتجاه المتنامي نحو إضفاء الطابع التجاري على توفير المعلومات ، تحليل الأساس الاجتماعي لسياسة الدعم بشكل أوضح . من الذي يحقق عائدات مالية ، وما هي هذه العائدات المالية الناتجة عن أنماط الدعم الحالية ؟ ما هي الآثار التي يمكن أن تترتب على إلغاء الدعم أو الحد منه ؟ ما هي مجالات تقديم المعلومات الأجدد بالدعم من غيرها ، من منظور العائد الاجتماعي ؟ ما هي مستويات الدعم المناسبة ؟ من خلال أي الأجهزة يمكن دعم تقديم المعلومات ، في الحاضر والمستقبل ؟ ومن الممكن ربط أسئلة وقضايا كهذه ، بإحكام بالمشكلات المماثلة التي تثار في مجال تعليم الكبار والتعليم المستمر ( وقد نوقش ذلك في تقرير ACACE ) .

ولدراسة تدفق المعلومات في المجتمع ، كما تم استكشافه في هذا الكتاب جوانب متعددة . وقد تناولنا السياقات الاجتماعية التي تنشأ فيها الحاجة إلى المعلومات ، وسلوكيات البشر في بحثهم عن المعلومات ، والبنى المعرفية للإنسان والآلة ، والأجهزة والمؤسسات التي يتم بها ، ومن خلالها نقل المعلومات ، وخصائص وأداء نظم هذه الأجهزة والمؤسسات ، ومشكلات التعامل مع هذه النظم ، وموقع عملية تداول المعلومات هذه برمتها في المجتمع الصناعي .

وكما هو واضح ، فإن مجموعة قطاعات المشكلات الجديرة بالدراسة أبعد ما تكون عن التجانس . وربما أمكن القول بأنه لا يزال هناك مجال للمناظرة حول ما إذا كان من الممكن لعلم المعلومات أن يصبح مجالا متجانسا وقائما بذاته ؛ فالظاهرة التي يهدف لدراستها ، وهي تداول المعلومات ، ليست في حد ذاتها نشاطا اجتماعيا قائما بذاته . فهي لا تنشأ إلا نتيجة لأنشطة اجتماعية أخرى تؤدي إلى إنتاج المعلومات والإفادة من المعلومات . ولهذا ، فإنها تتأثر حتيا ، وتتحدد في النهاية بهذا السياق الاجتماعي العريض . وربما يتبين لنا أنه لا يمكن دراسة تداول المعلومات دراسة مشمرة ، إلا في السياقات المحددة التي يتم فيها إنتاج المعلومات والإفادة من المعلومات ، وأن محاولات التعميم خارج هذه السياقات وبمناى عملها من تأثير ، محاولات غير موفقة . وتداول المعلومات ، من ناحية ثانية ، نشاط معقد ؛ ففي عملية الاتصال يشارك « الإنسان بكل كيانه » ، ولفهم هذه العملية فإنه يتعين وضع العوامل النفسية ، والدلالية ، والتقنية ، والتنظيمية ، والاقتصادية ، والاجتماعية ، في الاعتبار . وهذا الجانب موضح بقوة وحيوية وعلى نطاق واسع ، في كتابي كولن تشيرى (1957, 1971) Colin Cherry عن الاتصال . وينبغي أن يكون البحث في مجالنا بالضرورة ، متعدد الارتباطات . وليس من الواضح حتى الآن ما إذا كان من الممكن للدخول اللازمة متنوعة الارتباطات ، أن تندمج معا في مجال جديد له رؤيته ومناهجه المتميزة . وهذا الكتاب هو تقريرنا غير المكتمل عما نحقق من تقدم نحو بروز علم المعلومات ونماذج بنيانه .

ونأمل أن نكون قد عبرنا عن بعض مشاعرنا حول هذا المجال الدراسي . وكما قال أوكتاف أوزان Octave Uzanne عن « اصطلياد الكتب » منذ قرن مضى : « إنه من بين جميع المهن المثيرة ، ليس هناك ما هو أكثر منه إزعاجا ، ولا إيلاما في الخداع والرجاء ، ولا سعة في الفكر ، ولا عنادا في الاخفاق ، ولا هميا في النصر ، ولا وفرة في البهجة ، ولا نبلا ، ولا ازدهارا ولا نقاء » .



## المراجع

- ACKOFF, R. L. and HALBERT, M. H. (1958), *An Operations Research Study of the Scientific Activity of Chemists*, Case Institute of Technology
- ACKOFF, R. L. et al. (1975), *The SCATT Report*, University of Pennsylvania
- ADVISORY COUNCIL FOR ADULT AND CONTINUING EDUCATION (1982), *Continuing Education: from Policies to Practice*, Leicester
- AFANASYEV, V. (1978), *Social Information and the Regulation of Social Development*, Moscow, Progress Publishers
- AGUILAR, F. J. (1968), *Scanning the Business Environment*, London, Macmillan
- ALLEN, T. J. (1966), *Managing the Flow of Scientific and Technical Information*, Massachusetts Institute of Technology, School of Management
- ALLEN, T. J. (1970), 'Roles in technical communication networks', in Nelson, C., Pollock, D. et al., *Communication among Scientists and Engineers*, Lexington (Mass.), Heath, pp. 191-208
- ALLEN, T. J. and COHEN, S. I. (1969), 'Information flow in research and development laboratories', *Administrative Science Quarterly*, 14, 12-19
- ANDERSON, J. R. (1980), *Cognitive Psychology and its Implications*, London, W. H. Freeman
- ARNOVICK, G. M. and GEE, L. G. (1978), 'Design and evaluation of information systems', *Information Processing and Management*, 14, 369-380
- ASHBY, W. R. (1956), *An Introduction to Cybernetics*, London, Chapman and Hall
- ATHERTON, P. (1977), *Handbook of Information Systems and Services*, Paris, Unesco
- ATKINSON, M. P. (1979), 'Database systems', *Journal of Documentation*, 35, 49-91
- AVRIEL, D. (1979), The effectiveness of information transfer from university to industrial projects in the pharmaceutical field in Israel, PhD Thesis, University of London
- BADDELEY, A. D. (1976), *The Psychology of Memory*, New York, Harper and Row
- BAGUST, A. (1983), 'Circulation model for busy public libraries', *Journal of Documentation*, 39, 24-37
- BAKER, J. S. (1972), 'Framework for assessment of causes', in Lazarsfeld, P. F. et al., *Continuities in the Language of Social Research*, New York, Free Press, pp. 442-443
- BALES, R. F. et al. (1951), 'Channels of communication in small groups', *American Sociological Review*, 16, 461-468
- BARNARD, C. C. (1938), 'The selection of periodicals for medical and scientific libraries', *Library Association Record*, 40, 549-557
- BARR, A. et al. (1981-1982), *Handbook of Artificial Intelligence*, Vols 1-3, Los Altos (Ca), Kaufman
- BAUER, D. (1971), *Book and Serial Publishing Trends, 1951-80*, National Libraries ADP Study, London
- BARTON, A. H. (1955), 'The concept of property-space in social research', in Lazarsfeld, P. F. et al., *The Language of Social Research*, New York, Free Press, pp. 40-53
- BASS, F. M. (1969), 'New product growth model for consumer durables', *Management Science*, 15, No. 5

- BATES, M. and BOBBOW, R. J. (1983), 'Information retrieval using a transportable natural language interface', *Association for Computing Machinery, Special Interest Group on Information Retrieval*, 17, 81-86
- BELKIN, N. J. (1978), 'Information concepts for information science', *Journal of Documentation*, 34, 55-85
- BELKIN, N. J. and ROBERTSON, S. E. (1976), 'Information science and the phenomenon of information', *Journal of the American Society for Information Science*, 27, 197-204
- BELKIN, N. J. and VICKERY, A. (1985), *Interaction in Information Systems*, London, British Library, Library and Information Research Report 35
- BELL, D. (1976), *The Coming of Post-industrial Society*, Harmondsworth, Penguin Books
- BELL, D. (1980), 'The information society' pp. 540-549 in T. Forester, *The Microelectronics Revolution*, Oxford, Blackwell
- BELNAP, N. D. and STEELE, T. B. (1976), *The Logic of Questions and Answers*, London, Yale University Press
- BENMION, B. C. and NEWTON, L. A. (1976), 'Epidemiology of research on anomalous water', *Journal of American Society for Information Science*, 27, 53-56
- BENSMAN, S. J. (1982), 'Bibliometric laws and library usage as social phenomena', *Library Research*, 4, 279-312
- BERELSON, B. and STEINER, G. A. (1964), *Human Behaviour*, New York, Harcourt, Brace
- BERNAL, J. D. (1960), 'Scientific information and its users', *Aslib Proceedings*, 12, 432-438
- BERNIER, C. L. (1978), 'Reading overload and cogency', *Information Processing and Management*, 14, 445-452
- BERTALANFFY, L. VON (1971), *General System Theory*, Harmondsworth, Penguin Books
- BERUL, L. H. et al. (1965), *Department of Defense User Needs Study*, Washington, Auerbach Corporation
- BLAGDEN, J. (1980), *Do We Really Need Libraries?*, London, Saur/Bingley
- BLAU, M. (1972), *An Introduction to the Economics of Education*, Harmondsworth, Penguin Books
- BLICK, A. R. (1977), 'Evaluating an in-house or bought-in service', *Aslib Proceedings*, 29, 310-319
- BLISS, H. E. (1929), *The Organization of Knowledge and the System of the Sciences*, New York, Holt
- BOLINGER, D. (1975), *Aspects of Language*, 2nd edn., New York, Harcourt Brace Jovanovich
- BOLT, G. J. (1981), *Market and Sales Forecasting*, 2nd edn., London, Kogan Page
- BOOKSTEIN, A. (1976), 'The bibliometric distributions', *Library Quarterly*, 46, 416-423
- BOWER, C. A. (1976), 'Patterns of use of the serial literature at the BLLD', *BLL Review*, 4, 31-36
- BOYLE, P. J. and BUNTROCK, H. (1973), *Survey of World Agricultural Documentation Services*, Rome, FAO Documentation Centre
- BRADFORD, S. C. (1934), 'Sources of information on specific subjects', *Engineering*, 137, 85-86
- BRITAIN, J. M. (1970), *Information and its Users*, Bath, Bath University Press
- BRITAIN, J. M. and LINE, M. B. (1973), 'Sources of citations and references for analysis purposes', *Journal of Documentation*, 29, 72-80
- BROAD SYSTEM OF ORDERING (1978), The Hague, Federation International de Documentation
- BROADUS, R. N. (1983), 'Investigation of the validity of bibliographic citations', *Journal of American Society for Information Science*, 34, 132-135
- BRODIE, M. L. et al. (1983), *On Conceptual Modelling*, New York, Springer-Verlag
- BROOKES, B. C. (1969), 'Bradford's law and the bibliography of science', *Nature*, 224, 953-955
- BROOKES, B. C. (1970a), 'Growth, utility and obsolescence of scientific periodical literature', *Journal of Documentation*, 26, 283-294
- BROOKES, B. C. (1970b), 'Obsolescence of special library periodicals', *Journal of American Society for Information Science*, 21, 320-329
- BROOKES, B. C. (1970c), 'The design of cost-effective hierarchical information systems', *Information Storage and Retrieval*, 6, 127-136
- BROOKES, B. C. (1970d), 'The viability of branch libraries', *Journal of Librarianship*, 2, 14-21

- BROOKES, B. C. (1975), 'The fundamental equation of information science', in *Research on the Theoretical Basis of Information*, Moscow, International Federation for Documentation
- BROOKES, B. C. (1977), 'Theory of the Bradford law', *Journal of Documentation*, 33, 180-209
- BROPHY, P. et al. (1976), *Reader in Operations Research in Libraries*, New York, Microcard
- BRUCE, B. (1975), 'Case systems for natural language', *Artificial Intelligence*, 6, 327-360
- BRUTCHER, C. (1964), 'Cost accounting for the library', *Library Resources and Technical Services*, 8, 418-431
- BUCHANAN, B. G. and SHORTLIFFE, E. H. (1984), *Rule-based Expert Systems*, Reading (Mass.), Addison-Wesley
- BUCHANAN, B. H. (1976), *The World of Man*, London, Longman
- BUCKLAND, M. E. et al. (1970), *Systems Analysis of a University Library*, Lancaster, University of Lancaster Library
- BUCKLAND, M. E. (1975), *Book Availability and the Library User*, Oxford Pergamon Press
- BUCKLAND, M. E. (1978), 'Ten years of progress in quantitative research on libraries', *Socio-economic Planning Sciences*, 12, 333-339
- BUCKLAND, M. E. (1983), *Library Services in Theory and Context*, Oxford, Pergamon Press
- BULICK, S. et al. (1976), 'Use of library materials in terms of age', *Journal of American Society for Information Science*, 27, 175-178
- BUNCH, A. (1982), *Community Information Services*, London, Bingley
- BUNDY, A. (1985), 'Intelligent front ends', in Bramer (ed.) *Research and Development in Expert Systems*, Cambridge, Cambridge University Press, pp. 193-203
- BURKETT, J. (1979), *Library and Information Networks in the United Kingdom*, London, Aslib
- BURRELL, Q. (1980), 'Simple stochastic model for library loans', *Journal of Documentation*, 36, 115-132
- BUSHA, C. H. and HARTER, S. P. (1980), *Research Methods in Librarianship*, London, Academic Press
- CABINET OFFICE, INFORMATION TECHNOLOGY ADVISORY PROJECT (1981), *Making a Business of Information*, London, HMSO
- CARLSON, O. (1961), *Report on the Organization of Large Files*, Los Angeles, Advanced Information Systems
- CAWKELL, A. E. (1972), 'Cost effectiveness and benefits of SDI systems', *Information Scientist*, 6, 143-148
- CHAN, L. M. et al. (1985), *Theory of Subject Analysis*, Littleton, Libraries Unlimited Inc.
- CHAPANIS, A. (1971), 'Prelude to 2001: explorations in human communication', *American Psychologist*, 26, 949-961
- CHARTERED INSTITUTE OF PUBLIC FINANCE AND ACCOUNTANCY (Annual), *Public Library Statistics—Actuals*, London
- CHEN, C. C. and HERNON, P. (1982), *Information Seeking*, New York, Neal-Schuman
- CHERRY, C. (1957), *On Human Communication*, New York, John Wiley
- CHERRY, C. (1971), *World Communication: Threat or Promise?*, New York, Wiley-Interscience
- CHILDERS, T. and POST, J. (1975), *The Information Poor in America*, Metuchen (NJ), Scarecrow Press
- CHOFFRAY, J. M. and LILLEN, O. L. (1980), *Market Planning for New Industrial Products*, New York, Ronald Press
- CIPOLLA, C. M. (1969), *Literacy and Development in the West*, Harmondsworth, Penguin Books
- CLARK, L. H. (ED.) (1985), *Consumer Behaviour*, New York, Harper
- CLEMENTS, D. W. G. (1967), 'Use made of public reference libraries', *Journal of Documentation*, 23, 131-145
- CLEVERDON, C. W. (1970), 'Evaluation tests of information retrieval systems', *Journal of Documentation*, 26, 55-67
- COATES, R. J. (1960), *Subject Catalogues—Headings and Structure*, London, Library Association
- COCHRANE, P. (1981), 'Study of events and tasks in pre-search interviews before online searching', in *Proceedings of 2nd National Online Meeting*, pp. 133-147

- COLE, R. C. (1977), 'Lotka's frequency distribution of scientific activity', *Journal of American Society for Information Science*, 28, 366-370
- COLE, P. F. (1958), 'The analysis of reference question records as a guide to the information requirements of scientists', *Journal of Documentation*, 14, 197-207
- COLE, P. F. (1962), 'A new look at reference scattering', *Journal of Documentation*, 18, 58-64
- COLE, P. F. (1963), 'Journal usage versus age of journal', *Journal of Documentation*, 19, 1-11
- COLEMAN, J. S., KATZ, E. and MENZEL, H. (1966), *Medical Innovation: a Diffusion Study*, New York, Bobbs-Merrill
- COLLIER, H. (1981), *Monitor*, No. 7, 10-12, September
- COLLINS, A. M. and QUELLIAN, M. R. (1969), 'Retrieval time from semantic memory', *Journal of Verbal Learning and Verbal Behaviour*, 8, 240-247
- COOMBS, P. H. and AHMED, M. (1974), *Attacking Rural Poverty*, Johns Hopkins University Press
- COOPER, M. D. (1978), 'Charging users for library service', *Information Processing and Management*, 14, 419-428
- COOPER, M. D. (1983), 'Economics of scale in academic libraries', *Library Research*, 3, 207-219
- COOVER, R. W. (1969), 'User needs and their effect on information centre administration', *Special Libraries*, 40, 446-456
- COWLING, D. et al. (1982), *Identifying the Market: Catchment Areas of Sports Centres and Swimming Pools*, London, Sports Council
- CRAIG, G. M. (1979), *Information Systems in UK Agriculture*, British Library R and D Department Report 5469
- CRANFIELD, G. A. (1978), *The Press and Society*, London, Longman
- CRICKMAN, R. D. (1979), 'The emerging information professional', *Library Trends*, 28, 311-327
- CROFT, D. (1983), *Applied Statistics for Management Studies*, 3rd edn, London, MacDonald and Evans
- CRONIN, B. (1982), 'Performance measurement and information management', *Aslib Proceedings*, 34, 227-236
- CRONIN, B. (1983), 'Post-industrial society: some manpower issues for the library and information profession', *Journal of Information Science*, 7, 1-14
- CURRAN, J. et al. (1977), *Mass Communication and Society*, London, Edward Arnold
- CURWEN, P. J. (1981), *The UK Publishing Industry*, Oxford, Pergamon Press
- CUTLIP, S. C. (1954), 'Content and flow of Associated Press news', *Journalism Quarterly*, 31, 434-446
- DANIELS, P. (1986), 'Cognitive models in information retrieval', *Journal of Documentation*, 42, 272-304
- DAVIES, R. (1985), 'Q-analysis', *Journal of Documentation*, 41, 221-246
- DAVIES, R. et al. (1986), *Intelligent Information Systems*, Chichester, Ellis Horwood
- DAVIS, C. H. and RUSH, J. E. (1979), *Guide to Information Science*, Greenwood Press
- DAVIS, R. and BUCHANAN, B. G. (1977), 'Meta-level knowledge', *Proceedings IJCAI-77*, 920-928
- DE BEAUGRANDE, R. (1980), *Text, Discourse and Process*, Ablex Publishing Corp.
- DE GENNARO, R. (1982), 'Libraries, technology and the information marketplace', *Library Journal*, 1045-1054
- DE GROLIER, R. (1962), *A Study of General Categories*, Paris, Unesco
- DEARBORN, D. C. and SIMON, H. A. (1958), 'Selective perception', *Sociometry*, 21, 140-144
- DEMBOVSKA, M. (1968), *Documentation and Scientific Information*, Warsaw, CISTEI
- DEPARTMENT OF EDUCATION AND SCIENCE (1973), *Public Libraries and their Use*, London, HMSO
- DEPARTMENT OF ENVIRONMENT (1978), *Education in Construction Industry Information*, Glasgow, University of Strathclyde
- DEPARTMENT OF ENVIRONMENT (1971), *Information System for the Construction Industry*, London, HMSO
- DEPARTMENT OF ENVIRONMENT (1972), *Structuring Project Information*, London, HMSO
- DEUTSCHMANN, P. J. and DANIELSON, W. (1960), 'Diffusion of knowledge of the major news story', *Journalism Quarterly*, 37, 345-355

- DICKEN, P. and LLOYD, P. E. (1981), *Modern Western Society*, New York, Harper and Row
- D'OLIER, J. H. and DELMAS, B. (1975), *Planning National Infrastructures for Documentation, Libraries and Archives*, Paris, Unesco
- DOUDS, C. F. (1971), 'The state of the art in the study of technology transfer', *R & D Management*, 1, 125-131
- DOYLE, L. B. (1975), *Information Retrieval and Processing*, Los Angeles, Melville
- DROTT, M. C. (1981), 'Bradford's law', *Library Trends*, 30, 41-52
- DROTT, M. C. *et al.* (1979), 'Bradford's law and libraries', *Aslib Proceeding*, 31, 296-304
- DRUCKER, P. F. (1971), *The Age of Continuity*, London, Pan
- DUNCAN, C. J. (1969), 'Survey of audiovisual equipment and methods', in Urwin, *Media and Methods*, New York, McGraw-Hill
- DUNN, S. C. (1965), 'The management attitude to information', *Aslib Proceeding*, 17, 286-296
- EABLE, P. and VICKERY, B. C. (1969), 'Social science literature use in the UK as indicated by citations', *Journal of Documentation*, 25, 123-141
- EAST, H. (1979), *Some Statistical Indicators of UK Abstracting and Indexing Services*, British Library Research and Development Department Report 5488
- EAST, H. (1983), 'Changes in the staffing of UK special libraries and information services in the decade 1972-81', *Journal of Documentation*, 39, 247-265
- EAST, H. (1984a), 'Special libraries and information services and the development of the UK information industry', *Aslib Proceeding*, 36, 61-78
- EAST, H. (1984b), *The UK Library and Information Service System*, Report to the British Library Research and Development Department
- ELTON, M. J. C. and ORR, R. H. (1973), 'Document delivery service in a hierarchical system of libraries', *Communications Study Group*, University College London
- ELTON, M. J. C. and VICKERY, B. C. (1973), 'Scope for operational research in the library and information field', *Aslib Proceedings*, 25, 305-319
- ESCARPIT, R. (1973), *L'écrit et la communication*, Paris, Presses Universitaires de France
- EVANS, E. *et al.* (1972), 'Reviews of criteria used to measure effectiveness', *Bulletin of the Medical Library Association*, 5, 102-110
- FAHLMAN, S. E. (1979), *NETL: a System for Representing and Using Real-world Knowledge*, Cambridge (Mass.), MIT Press
- FAIRISOFF, S. G. and ELY, D. P. (1976), 'Information and information needs', *Information Reports and Bibliographies*, 3, No. 5
- FAIRTHORNE, R. A. (1969), 'Empirical hyperbolic distributions (Bradford-Zipf-Mandelbrot) for bibliometric description and prediction', *Journal of Documentation*, 25, 319-343
- FAIRTHORNE, R. A. (1961), *Towards Information Retrieval*, London, Butterworths
- FAIRTHORNE, R. A. (1967), 'Morphology of information flow', *Journal of Association for Computing Machinery*, 14, 710-719
- FARACE, R. V. and DANOWSKI, J. A. (1973), *Analyzing Human Communication Networks in Organizations*, Michigan State University, Department of Communications
- FINDLER, N. V. *et al.* (1979), *Associative Networks: representation and use of knowledge by computer*, London, Academic Press
- FISHERDEN, R. M. (1959), 'Methods by which research workers find information', in *International Conference on Scientific Information Proceedings*, Vol. 1, Washington (DC), National Academy of Sciences/National Research Council, pp. 163-180
- FLOWERDEW, A. D. I. and WHITEHEAD, C. M. E. (1974), 'Cost-effectiveness and cost-benefit analyses in information science', London School of Economics, British Library Research and Development Report 5206
- FLYNN, R. B. (1979), 'The University of Pittsburgh study of journal usage', *Serials Librarian*, 4, 23-33
- FORRESTER, J. W. (1961), *Industrial Dynamics*, Cambridge (Mass.), MIT Press
- FOKSEY, A. C. (1983), *The Subject Approach to Information*, 4th edn, London, Bingley
- FOKSEY, D. J. (1970), 'Informatics', *Journal of Documentation*, 26, 340-369
- FRETAG, J. (1981), 'Information utilities in the 1990s', *Information Reports and Bibliographies*, 10, No. 5, 3-24

- GALLTUNG, J. and RUGH, M. H. (1965), 'The structure of foreign news', *Journal of Peace Research*, 2, 64-90
- GAPEN, E. D. and MELNER, S. P. (1981), 'Obsolescence', *Library Trends*, 30, 107-124
- GARDIN, J. C. (1973), 'Document analysis and linguistic theory', *Journal of Documentation*, 29, 137-168
- GARDNER, G. (1978), *Social Surveys for Social Planners*, Milton Keynes, Open University Press
- GARFIELD, E. (1979), *Citation Indexing*, New York, John Wiley
- GARVEY, W. D. (1979), *Communication: the Essence of Science*, Oxford, Pergamon Press
- GARVEY, W. D. *et al.* (1972), 'Research studies in patterns of scientific communication. I-IV', *Information Storage and Retrieval*, 8, 111-112, 159-170, 207-222, 265-276
- GARVEY, W. D. *et al.* (1974), 'The dynamic scientific-information user', *Information Storage and Retrieval*, 10, 115-131
- GARVEY, W. D. and GOTTFREDSON, S. D. (1976), 'Changing the system: innovations in the interactive social system of scientific communication', *Information Processing and Management*, 12, 165-176
- GARVEY, W. D. and GRIFFITH, B. C. (1972), 'Communication and information processing within scientific disciplines', *Information Storage and Retrieval*, 8, 123-136
- GERBNER, G. (1956), 'Toward a general model of communication', *Audiovisual Communication Review*, 4, 171-199
- GILCHRIST, A. (1971), *The Thesaurus in Retrieval*, London, Aslib
- GILMORE, J. S. *et al.* (1967), *The Channels of Technology Acquisition in Commercial Firms*, Denver, Denver Research Institute
- GODDARD, H. C. (1971), 'An economic analysis of library benefits', *Library Quarterly*, 41, 244-255
- GOFFMAN, W. (1966), 'Mathematical approach to the spread of scientific ideas', *Nature*, 212, 449-452
- GOFFMAN, W. and WARREN, K. S. (1980), *Scientific Information Systems and the Principle of Selectivity*, New York, Praeger
- GOLDHABER, G. M. *et al.* (1978), 'Organization communication', *Human Communication Research*, 5, 76-96
- GOWERS, E. and FRASER, B. (1973), *The Complete Plain Words*, London, HMSO
- GRALEWSKA, A. (1970), *Evaluation Study of Rock Mechanics*, London, Imperial College Information Service
- GRALEWSKA-VICKERY, A. (1976), 'Communication and information needs of earth science engineers', *Information Processing and Management*, 12, 251-282
- GRALEWSKA-VICKERY, A. and ROSCOE, H. (1975), *Earth Science Engineers: Communication and Information Needs*, Imperial College Rock Mechanics Research Report No. 32, (OSTI Report 5226)
- GREENBERG, B. S. (1964), 'Diffusion of news of the Kennedy assassination', *Public Opinion Quarterly*, 28, 225-232
- GROOBY, R. L. (1984), *Mind in Science*, Harmondsworth, Penguin Books
- GRICE, H. P. (1978), 'Logic and conversation', in Walker, D. E. (ed.), *Understanding Spoken Language*, Amsterdam, North-Holland, pp. 229-340
- GRIFFITH, B. C. *et al.* (1979), 'Aging of scientific literature: a citation analysis', *Journal of Documentation*, 35, 179-196
- GRIFFITH, B. C. (ed.) (1980), *Key Papers in Information Science*, White Plains (NY), Knowledge Industry Publications
- GROSE, D. (1974), 'Some deprived information users', *Aslib Proceedings*, 26, 9-27
- HAGSTROM, W. (1965), *The Scientific Community*, New York, Basic Books
- HALBERT, M. H. and ACKOFF, R. L. (1959), 'An operations research study of dissemination of scientific information', in *International Conference on Scientific Information Proceedings*, Vol. 1, Washington (DC), National Academy of Sciences/National Research Council, pp. 97-130
- HALLORAN, J. D. (1983), 'Information and communication', *Journal of Information Science*, 7, 159-167

- HAILEY, A. R. *et al.* (1972), *Trends in British Society since 1900*, London, Macmillan
- HAMBURG, M. *et al.* (1974), *Library Planning and Decision-making Systems*, Cambridge (Mass.), MIT Press
- HARMON, P. and KING, D. (1985), *Expert Systems*, New York, John Wiley
- HARRAH, D. (1961), 'A logic of questions and answers', *Philosophy of Science*, 28, 40-46
- HARRAH, D. (1963), *Communication: a Logical Model*, Cambridge (Mass.), MIT Press
- HARRAH, D. (1973), 'The logic of questions and its relevance to instructional science', *Instructional Science*, 1, 447-467
- HAVELOCK, E. G. *et al.* (1969), *Comparative study of the literature on the dissemination and utilization of scientific knowledge*, Michigan University
- HAYES-ROTH, F., WATERMAN, D. A. and LENAT, D. B. (1983), *Building Expert Systems*, Reading (Mass.), Addison-Wesley
- HEAPS, H. S. (1978), *Information Retrieval: computational and theoretical aspects*, London, Academic Press
- HENRY, W. M. *et al.* (1980), *Online Searching*, London, Butterworths
- HERRING, C. (1973), 'Dissemination and use of information in physics', in *Physics in Perspective*, Vol. IIB, Washington (DC), National Academy of Sciences, pp. 1263-1452
- HERTZLER, J. O. (1963), *Sociology of Language*, New York, Random House
- HESELTINE, R. G. (1982), 'Some system dynamics modelling and the management of an online information service', *Journal of Librarianship*, 14, 247-265
- HETMAN, F. (1973), *Society and the Assessment of Technology*, Paris, OECD
- HINDLE, A. and WORTHINGTON, D. (1980), 'Simple stochastic models for library loans', *Journal of Documentation*, 36, 209-213
- HIERPPE, R. (1978), *Outline of Bibliometrics and Citation Analysis*, Stockholm, Royal Institute of Technology Library
- HOFFMAN, M. and WILLIAMS, A. (1977), *Using and Abusing Literacy*, Open University course on reading development, Book 3, Unit 12
- HOLLNAGEL, E. (1978), *Qualitative Aspects of Man-machine Communication*, RISO National Laboratory
- HOLLNAGEL, E. and WOODS, D. D. (1963), 'Cognitive systems engineering', *International Journal of Man-Machine Studies*, 10, 583-600
- HOLMSTROM, J. E. (1956), *Records and Research in Engineering and Industrial Science*, 3rd edn, London, Chapman and Hall
- HOLTON, G. (1962), 'Scientific research and scholarship', *Daedalus*, 91, 362-399
- HOMANS, G. C. (1951), *The Human Group*, London, Routledge
- HOUGH, R. W. (1980), 'Innovation transfer in 1990', *AIAA 3rd Communications Satellite System Conference*, Los Angeles
- HUBEL, D. H. and WIESEL, T. N. (1976), 'Receptive fields', *Journal of Physiology*, 258, 215-243
- HUBERT, J. J. (1981), 'General bibliometric methods', *Library Trends*, 30, 65-81
- HUTCHINS, W. J. (1975), *Language of Indexing and Classification*, London, Peter Peregrinus
- HUTCHINS, W. L. (1978), 'Machine translation and machine-aided translation', *Journal of Documentation*, 34, 119-159
- INFORMATION HOTLINE (1977), 'Time line of developments in information and communication technology', April
- INSTITUTE OF INFORMATION SCIENTISTS (1982), *Criteria for Information Science*, London, The Institute
- INTERNATIONAL CONFERENCE ON SCIENTIFIC INFORMATION PROCEEDINGS (1959), Washington (DC), National Academy of Sciences/National Research Council
- IVINSKI, M. B. (1911), 'Statistique internationale des imprimés', *Bulletin de l'Internationale Institut de Bibliographie*, 16, 1
- JACKSON, S. L. (1974), *Libraries and Librarianship in the West: a brief history*, New York, McGraw-Hill
- JOHNSON-LAIRD, P. N. (1983), *Mental Models*, Cambridge, Cambridge University Press
- KANTOR, P. B. (1976), 'Availability analysis', *Journal of American Society for Information Science*, 27, 311-319

- KANTOR, P. B. (1982), 'Evaluation of and feedback in information storage and retrieval systems', *Annual Review of Information Science and Technology*, 17, Chap. 4
- KANTOR, P. B. (1981), 'Quantitative evaluation of the reference process', *RQ*, 21, No. 1, 43-52
- KANTOR, P. B. (1979), 'Review of library operations research', *Library Research*, 1, 295-345
- KATZ, E. (1957), 'The two-step flow of communication', *Public Opinion Quarterly*, 21, 61-78
- KATZ, D. and KAHN, R. L. (1966), *Social Psychology of Organizations*, New York, John Wiley
- KATZ, E. et al. (1963), 'Traditions of research in the diffusion of innovation', *American Sociological Review*, 28, 237-252
- KEARSLEY, G. P. (1976), 'Questions and question asking in verbal discourse', *Journal of Psychological Research*, 5, 355-375
- KEEN, E. M. (1973), 'The Aberystwyth index language test', *Journal of Documentation*, 29, 1-35
- KEHOE, C. A. (1985), 'Interfaces and expert systems for online retrieval', *Online Review*, 9, 489-505
- KENT, A. et al. (1978), *Cost Benefit Studies of some Critical Library Operations in Terms of Use of Materials*, University of Pittsburgh
- KIEWITT, E. L. (1979), *Evaluating Information Retrieval Systems*, New York, Greenwood Press
- KING, D. W. and PALMOUR, V. E. (1980), 'How needs are generated', *ASLIB/ISLA/Join Conference*, Sheffield, London, Library Association, pp. 68-79
- KING, D. W. et al. (1976), *Statistical Indicators of Scientific and Technical Communication, 1960-80*, National Science Foundation
- KING, D. W. et al. (1981), *Telecommunications and Libraries*, New York, Knowledge Industry Publications
- KING, G. B. (1972), 'Open and closed questions: the reference interviews', *RQ*, 12, 157-160
- KING, R. (1976), 'A comparison of the readability of abstracts with their source documents', *Journal of American Society for Information Science*, 27, 118-121
- KINTSCH, W. (1977), *Memory and Cognition*, New York, John Wiley
- KOCHEN, M. (1972), 'WISE: a world information synthesis and encyclopaedia', *Journal of Documentation*, 28, 322-343
- KOCHEN, M. (1974), *Principles of Information Retrieval*, Los Angeles, Melville
- KOCHEN, M. and BADRE, A. N. (1974), 'Questions and shifts of representation in problem solving', *American Journal of Psychology*, 87, 369-383
- KOCHEN, M. and DONOHUE, J. (1976), *Information for the Community*, Chicago, American Library Association
- KOCHEN, M. et al. (1967), *The Growth of Knowledge*, New York, John Wiley
- KRAFT, D. H. (1979), 'Journal selection models', *Collection Management*, 3, 163-185
- KRECH, D. et al. (1962), *Individual in Society*, New York, McGraw-Hill
- KUHN, A. (1966), *The Study of Society*, London, Tavistock
- LACHMAN, R. and LACHMAN, J. L. (1979), *Cognitive Psychology and Information Processing*, New York, Lawrence Erlbaum
- LAMBERTON, D. M. et al. (1971), *Economics of Information and Knowledge*, Harmondsworth, Penguin Books
- LANCASTER, F. W. (1968), *Evaluation of the MEDLARS Demand Search Service*, Washington (DC), National Library of Medicine
- LANCASTER, F. W. (1969), 'MEDLARS: a report on the evaluation of its operating efficiency', *American Documentation*, 20, 119-142
- LANCASTER, F. W. (1972), *Vocabulary Control for Information Retrieval*, Information Resources Press
- LANCASTER, F. W. (1977), *The Measurement and Evaluation of Library Services*, Information Resources Press
- LANCASTER, F. W. (1978), *Guidelines for the Evaluation of Information Systems and Services*, Paris, Unesco
- LANCASTER, F. W. (1979), *Information Retrieval Systems: characteristics, testing and evaluation*, 2nd edn, New York, Wiley-Interscience
- LANGRISH, J. (1971), 'Technology transfer: some British data', *R and D Management*, 1, 133-135



- LAWANI, S. M. (1973), 'Bradford's law and the literature of agriculture', *International Library Review*, 5, 341-350
- LAZARSFELD, P. F. *et al.* (1955), *The Language of Social Research*, New York, Free Press
- LAZARSFELD, P. F. *et al.* (1972), *Continuities in the Language of Social Research*, New York, Free Press
- LE GRAND, J. and ROBINSON, R. (1916), *The Economics of Social Problems*, London, Macmillan
- LEGGATE, P. (1971), *Evaluation of Operational Current Awareness Services*, Oxford, Experimental Information Unit
- LEGGATE, P. *et al.* (1973), *The BA Previews Project*, Oxford, Experimental Information Unit
- LEIMKUHLER, F. E. (1977), 'Operations analysis of library systems', *Information Processing and Management*, 13, 79-93
- LENSKI, G. and LENSKI, J. (1976), *Human Societies*, 3rd edn, New York, McGraw-Hill
- LEVITAN, K. B. (1982a), 'Information resources as "goods"', *Journal of American Society for Information Science*, 33, 44-54
- LEVITAN, K. B. (1982b), 'Information resources management', in *Annual Review of Information Science and Technology*, 17
- LEWIS, D. A. (1980), 'Today's challenge—tomorrow's choice', *Journal of Information Science*, 2, 59-74
- LIN, N. (1973), *The Study of Human Communication*, New York, Bobbs-Merrill
- LINDQUIST, M. G. (1977), 'An explanation of the coming stagnation of information search services', *On-line Review*, 1, 109-116
- LINDQUIST, M. G. (1978a), 'Growth dynamics of information search services', *Journal of American Society for Information Science*, 29, 67-76
- LINDQUIST, M. G. (1978b), *The Dynamics of Information Search Services*, Stockholm, Royal Institute of Technology Library
- LINDSAY, P. H. and NORMAN, D. A. (1977) *Human Information Processing*, 2nd edn, London, Academic Press
- LINE, M. B. (1970), 'The half-life of periodical literature: apparent and real obsolescence', *Journal of Documentation*, 26, 46-54
- LINE, M. B. (1971), 'The information uses and needs of social scientists', *Aslib Proceedings*, 23, 412-433
- LINE, M. B. (1973), 'The ability of a university library to provide books wanted by researchers', *Journal of Librarianship*, 8, 37-51
- LINE, M. B. (1974), 'Draft definitions', *Aslib Proceedings*, 26, 87
- LINE, M. B. (1981), 'Libraries and information services in a post-technological society', *Journal of Library Automation*, 14, 252-267
- LINE, M. B. and SANDISON, A. (1974), 'Obsolescence and changes in the use of literature with time', *Journal of Documentation*, 30, 283-350
- LOFLAND, J. (1971), *Analysing Social Settings*, New York, Wadsworth
- LOFTUS, G. R. and LOFTUS, E. F. (1976), *Human Memory*, New York, John Wiley
- LOTKA, A. J. (1926), 'The frequency distribution of scientific productivity', *Journal of Washington Academy of Science*, 16, 317-323
- LYNCH, M. J. (1978), 'Reference interviews in public libraries', *Library Quarterly*, 48, 119-142
- LYNCH, M. J. (1983), 'Research in library reference information service', *Library Trends*, 31, 401-420
- MACBRIDE, S. (1980), *Many Voices, One World*, Paris, Unesco
- MCCALL, G. J., SUMMONS, J. L. *et al.* (1969), *Issues in Participant Observation*, Reading (Mass.), Addison-Wesley
- MCCALLUM, S. H. and GODWIN, J. L. (1981), 'Statistics on headings in the MARC file', *Journal of Library Automation*, 14, 194-201
- MCCLURE, C. B. (1978), 'The information rich employee and information for decision making', *Information Processing and Management*, 14, 381-394
- MCCLURE, C. B. and REISNYDER, B. (1984), 'Performance measures for corporate information centres', *Special Libraries*, 75, 193-204
- MCLEROY, A. B. (1982), 'Library-information service evaluation', *Aslib Proceedings*, 34, 249-265

- MCADYDEN, D. (1975), 'The psychology of enquiry', *Journal of Librarianship*, 7, 2-11
- MACHLUP, F. et al. (1978-1980), *Information through the Printed Word*, Vols 1-4, New York, Praeger
- MCLEHAN, M. (1967), *Understanding Media*, London, Sphere Books
- MCNELLY, F. T. (1959), 'Intermediary communications in the international flow of news', *Journalism Quarterly*, 36, 23-6
- MCQUAIL, D. (1975), *Communication*, London, Longman
- MCQUAIL, D. and WINDHILL, S. (1981), *Communication Models*, London, Longman
- MACSHANE, D. (1979), *Using the Media*, London, Pluto Press
- MADGE, J. (1953), *The Tools of Social Science*, London, Longman
- MAISON, M. S. (1973), 'Techniques for the measurement of cost-benefit in information centres', *Aslib Proceedings*, 25, 164-185
- MANSBRIDGE, J. (1986), 'Availability studies in libraries', *Library and Information Science Research*, 8, 299-314
- MANZER, B. M. (1977), *The Abstract Journal, 1790-1920*, Metuchen (NJ), Scarecrow Press
- MARCH, J. G. and SIMON, H. A. (1958), *Organizations*, New York, John Wiley
- MARKEY, K. (1981), 'Levels of question formulation in negotiation of information need during the online presearch interview', *Information Processing and Management*, 17, 215-225
- MARTIN, J. (1977), *Future Developments in Telecommunications*, 2nd edn, Englewood Cliffs (NJ), Prentice-Hall
- MARTIN, J. (1978), *The Wired Society*, Englewood Cliffs (NJ), Prentice-Hall
- MARTYN, J. (1975), 'Citation analysis', *Journal of Documentation*, 31, 290-297
- MARTYN, J. and LANCASTER, F. W. (1981), *Investigative Methods in Library and Information Science*, Los Angeles, Information Resources Press
- MARTYN, J. and ROUSSEAU, G. (1984), 'Aspects of referral', *Aslib Proceedings*, 36, 253-267
- MARTYN, J. and SLATER, M. (1964, 1967), 'Tests on abstracts journals', *Journal of Documentation*, 20, 212-235; 1967, 23, 45-70
- MASON, D. (1972), 'PPBS: application to an industrial information and library service', *Journal of Librarianship*, 4, 95-101
- MASON, D. (1973), 'Programmed budgeting and cost effectiveness', *Aslib Proceedings*, 25, 100-110
- MEADOW, C. T. (1970), *Man-machine Communication*, New York, Wiley-Interscience
- MEADOW, C. T. (1973), *The Analysis of Information Systems*, 2nd edn, Melville
- MEADOW, C. T. and COCHRANE, P. (1981), *Basics of Online Searching*, New York, John Wiley
- MEADOWS, A. J. (1974), *Communication in Science*, London, Butterworths
- MEIER, R. L. (1961), 'Efficiency criteria for the operation of large libraries', *Library Quarterly*, 31, 215-234
- MEIER, R. L. (1963), 'Information input overload: features of growth in communications-oriented institutions', *Libri*, 13, 1-44
- MENARD, H. W. (1971), *Science: Growth and Change*, Harvard University Press
- MENZEL, H. et al. (1960), *Review of Studies in the Flow of Information among Scientists*, Columbia University, Bureau of Applied Social Research
- MICHAÏLOV, A. I. et al. (1984), *Scientific Communications and Informatics*, Los Angeles, Information Resources Press
- MILLER, D. C. (1945), 'A research note on mass communication', *American Sociological Review*, 10, 691-694
- MILLER, G. A. (1968), *The Psychology of Communication*, Harmondsworth, Penguin Books
- MINSKY, M. (1975), 'A framework for representing knowledge', in Winston, P. (ed.), *The Psychology of Computer Vision*, New York, McGraw-Hill
- MISLER, E. G. (1975), 'Studies in dialogue and discourse: II. Types of discourse initiated by and sustained through questioning', *Journal of Psycholinguistic Research*, 4, 99-121
- MOLES, A. E. (1971), *La communication et les mass media*, Paris, Dictionnaire Maramba
- MONTGOMERY, K. L. et al. (1976), 'Cost-benefit model of library acquisitions in terms of use', *Journal of the American Society for Information Science*, 27, 73-74
- MONTROLL, E. W. and BADGER, W. W. (1974), *Introduction to Quantitative Aspects of Social Phenomena*, London, Gordon and Breach

- MORSE, P. M. (1968), *Library Effectiveness*, Reading (Mass.), MIT Press
- MORSE, P. M. (1972), 'Measures of library effectiveness', *Library Quarterly*, 42, 15-30
- MOSEY, C. A. and KALTON, G. (1971), *Survey Methods in Social Investigation*, 2nd edn, London Heinemann
- NOTE, L. J. B. (1962), 'Reasons for the variations in the information needs of scientists', *Journal of Documentation*, 18, 169-175
- NOTE, L. J. B. and ANGEL, N. L. (1962), 'Survey of technical inquiry records at Thornton Research Centre', *Journal of Documentation*, 18, 6-19
- MUMFORD, L. (1966), *The City in History*, Harmondsworth, Penguin Books
- MYLOPOULOS, J. and LEVESQUE, H. (1983), 'An overview of knowledge representation', in Brodie, M. L. et al., *On Conceptual Modelling*, New York, Springer-Verlag
- NARANAN, S. (1971), 'Power law relations in science bibliography', *Journal of Documentation*, 27, 83-97
- NARIN, F. et al. (1976), 'Structure of the biomedical literature', *Journal of the American Society for Information Science*, 27, 25-45
- NARIN, F. and MOLL, J. K. (1977), 'Bibliometrics', *Annual Review of Information Science and Technology*, 12, 35-58
- NEAL, H. E. (1963), *Communication from Stone Age to Space Age*, London, Phoenix House
- NELSON, C., POLLOCK, D. et al. (1970), *Communication among Scientists and Engineers*, Lexington (Mass.), Heath
- NEWCOMB, T. M. (1953), 'An approach to the study of communicative acts', *Psychological Review*, 60, 393-404
- NEWELL, A. (1982), 'The knowledge level', *Artificial Intelligence*, 18, 87-127
- NORMAN, O. G. (1979), 'The reference interview', *RSR*, 7, 71-77
- ODDY, R. N. (1977a), 'Information retrieval through man-machine dialogue', *Journal of Documentation*, 33, 1-14
- ODDY, R. N. (1977b), 'Retrieving references by dialogue rather than by query formulation', *Journal of Informatics*, 1, 37-53
- ODDEN, C. K. and RICHARDS, I. A. (1949), *The Meaning of Meaning*, 10th edn, London, Routledge and Kegan Paul
- OLDMAN, C. M. (1976), 'The value of information services', *Management Bibliographies and Reviews*, 2, 211-232
- OLDMAN, C. M. (1978), *The Value of Academic Libraries*, PhD thesis, Cranfield Institute of Technology
- OPPENHEIM, A. L. (1964), *Ancient Mesopotamia*, University Chicago Press
- ORR, R. H. (1973), 'Measuring the goodness of library services', *Journal of Documentation*, 29, 315-332
- ORR, R. H. et al. (1968), 'Measuring a library's capability for providing documents', *Bulletin of the Medical Library Association*, 56, 241-267
- OSWITCH, P. A. (1983), 'Modelling information system dynamics', *Library Research*, 5, 129-155
- OVERHAGE, C. F. J. and REINTJES, J. F. (1974), 'Project INTREX: a general review', *Information Storage and Retrieval*, 10, 157-188
- PAISLEY, W. J. (1965), *The Flow of Behavioural Science Information*, Institute for Communication Research, Stanford University
- PAISLEY, W. J. (1980), 'Information and work', *Progress in Communication Sciences*, 2, 113-165
- PALMER, B. S. (1981), 'The effect of distance on public library use', *Library Research*, 3, 315-354
- PAO, M. L. (1986), 'An empirical examination of Lotka's law', *Journal of the American Society for Information Science*, 37, 26-33
- PARK, R. (1967), 'News as a form of knowledge', in Turner, *On Social Control*, Chicago University Press, pp. 32-52
- PASE, G. (1961), *An Approach to Cybernetics*, London, Hutchinson
- FENNER, B. J. (1972), 'Measuring a library's capability', *Journal of Education for Librarianship*, 12, 17-30

- FENNIMAN, W. D. and DOMINICK, W. D. (1980), 'Monitoring and evaluation of on-line information system usage', *Information Processing and Management*, 16, 17-35
- POOL, I. DE S. (1983), 'Tracking the flow of information' *Science*, 227, 609-613
- POOL, I. DE S. *et al.* (1973), *Handbook of Communication* (including Pool on communication systems, Schramm on channels and audiences, Frey on communication and development), Chicago, Rand-McNally
- POOL, I. DE S. *et al.* (1984), *Communication Flows: a Census in the US and Japan*, Amsterdam, North-Holland
- POPPER, K. (1976), *Unended Quest*, London, Fontana
- PORTER, M. F. (1980), 'An algorithm for suffix stripping', *Program*, 14, 130-137
- POTTER, W. G. (1980), 'When names collide', *Library Resources and Technical Services*, 24, 3-16
- POTTER, W. G. (1981), 'Lotka's law revisited', *Library Trends*, 30, 21-39
- POWELL, R. (1984), *Basic Research Methods for Librarians*, Norwood (Mass.), Ablex
- POWELL, R. R. (1984), 'Reference effectiveness', *Library and Information Science Research*, 6, 3-19
- FRAUNLICH, F. and KROLL, M. (1978), 'Bradford's distribution: a new formulation', *Journal of American Society for Information Science*, 29, 51-55
- PRICE, D. J. DE S. (1976), 'General theory of bibliometric and other cumulative advantage processes', *Journal of American Society for Information Science*, 27, 92-96
- PRICE, D. S. (1974), 'Rational cost information', *Special Libraries*, 65, 49-57
- RAITT, D. *et al.* (1984), *An Introduction to Online Information Systems*, Oxford, Learned Information
- RAMSEY, H. D. and GRIMES, J. D. (1983), 'Human factors in interactive computer dialog', *Annual Review of Information Science and Technology*, 18, 29-59
- RANGANATHAN, S. R. (1957), *The Five Laws of Library Science*, Madras Library Association, revised edn, Madras
- RANGANATHAN, S. R. (1967), *Prolegomena to Library Classification*, 3rd edn, London, Asia Publishing House
- RAVETZ, J. R. (1971), *Scientific Knowledge and its Social Problems*, Oxford, Oxford University Press
- RAWSKI, C. H. *et al.* (1973), *Towards a Theory of Librarianship*, Metuchen (NJ), Scarecrow Press
- REID, I. (1981), *Social Class Differences in Britain*, 2nd edn, London, Grant McIntyre
- REINECKE, I. (1984), *Electronic Illusions*, Harmondsworth, Penguin Books
- RESNICKOFF, H. L. and DOLBY, J. L. (1971), *Access to Information*, Los Angeles, R and D Consultants
- REVANS, R. W. (1969), 'The structure of disorder', Chapter 17 in Rose, J. (ed.), *Survey of Cybernetics*, London, Iliffe
- RICH, E. (1983), *Artificial Intelligence*, New York, McGraw-Hill
- ROBERTSON, A. (1973), 'Information flow and industrial innovation', *Aslib Proceedings*, 25, 130-138
- ROBERTSON, A. (1974), 'Behaviour patterns of scientists and engineers in information seeking for problem solving', *Aslib Proceedings*, 26, 384-390
- ROBERTSON, S. E. (1977), 'Theories and models in information retrieval', *Journal of Documentation*, 33, 126-148
- ROBERTSON, S. E. (1981), 'Methodology of information retrieval experiment', in Sparck Jones, K. *et al.*, *Information Retrieval Experiment*, London, Butterworths
- ROBERTSON, S. E. and HENSMAN, S. (1975), 'Journal acquisition by libraries: scatter and cost-effectiveness', *Journal of Documentation*, 31, 273-282
- ROBERTSON, W. F. and BACKSTRAW, S. J. (1972), *A Question of Answers*, London, Routledge and Kegan Paul
- ROGERS, E. M. and ROGERS, R. A. (1976), *Communication in Organizations*, New York, Free Press
- ROGERS, E. M. and SHOEMAKER, F. F. (1971), *Communication of Innovations*, 2nd edn, New York, Collier Macmillan

- ROGERS, J. V. (1984), 'Networking: selected research studies 1979-83', *Library and Information Science Research*, 6, 111-132
- ROSENBLOOM, R. S. and WOLEK, P. W. (1967), *Technology, Information and Organization: Information Transfer in Industrial R and D*, Harvard University, Graduate School of Business Administration
- ROTHENBERG, D. H. and HO, D. Y. (1977), 'The geometrical location of information centres', *Information Processing and Management*, 13, 317-327
- ROUSE, W. B. (1975), 'Optimal resource allocation in library systems', *Journal of American Society for Information Science*, 26, 157-165
- ROUSE, W. B. (1976), 'Library network model', *Journal of American Society for Information Science*, 27, 88-99
- ROUSE, W. B. (1979), 'Mathematical modelling of library systems', *Journal of American Society for Information Science*, 30, 181-191
- ROYAL SOCIETY (1948), *Scientific Information Conference Report and Papers Submitted*, London
- ROYAL SOCIETY (1981), *Study of Scientific Information System in the UK*, British Library Research and Development Department Report 5626
- RUMELHART, D. E. (1977), *Introduction to Human Information Processing*, New York, John Wiley
- RYDER, J. and SILVER, H. (1970), *Modern English Society*, London, Methuen
- SAGER, N. (1978), 'Nature language information formatting', *Advances in Computers*, 17, 89-162
- SALTON, G. (1975), *Dynamic Information and Library Processing*, Englewood Cliffs (NJ), Prentice-Hall
- SALTON, G. and LESK, M. E. (1973), 'Recent studies in automatic text analysis and information retrieval', *Journal of the Association of Computing Machinery*, 20, 258-278
- SALTON, G. and MCGILL, M. J. (1983), *Introduction to Modern Information Retrieval*, New York, McGraw-Hill
- SARACEVIC, T. (1968), *An Enquiry into Testing of Information Retrieval Systems*, Comparative Systems Laboratory, Case Western Reserve University
- SARACEVIC, T. (1970a), 'The concept of relevance in information science', in Saracevic, T. et al., *Introduction to Information Science*, New York, Bowker, pp. 111-151
- SARACEVIC, T. et al. (1970b), *Introduction to Information Science*, New York, Bowker
- SARACEVIC, T. (1976), 'Relevance: a review of and framework for the thinking on the notion in information science', *Advances in Librarianship*, 6, 79-138
- SAYERS, W. C. B. (1967), *Manual of Classification*, 4th edn, London, Grafton Books
- SCHANK, R. C. (1975), *Conceptual Information Processing*, Amsterdam, North-Holland
- SCHANK, R. C. and ABELSON, R. P. (1977), *Script, Plans, Goals, and Understanding*, New York, Lawrence Erlbaum
- SCHRAMM, W. (1964), *Mass Media and National Development*, Stanford (Ca.), Stanford University Press
- SCHULTZ, C. K. (ed.) (1968), *H. P. Luhn: Selected Works*, New York, John Wiley
- SEATON, J. (1975), 'Readability tests for UK professional journals', *Journal of Librarianship*, 7, 69-83
- SERAFINE, S. and ANDRIEU, M. (1981), *The Information Revolution and its Implications for Canada*, Government of Canada, Department of Communications
- SHERA, J. H. (1972), *The Foundation of Education for Librarianship*, Becker and Hayes
- SHERA, J. H. and CLEVELAND, D. B. (1977), 'History and foundations of information science', *Annual Review of Information Science and Technology*, 12, 249-275
- SHERIFF, M. and SHERIF, C. W. (1969), *Social Psychology*, revised edn, New York, Harper
- SHIBUTANI, T. (1955), 'Reference groups as perspectives', *American Journal of Sociology*, 60, 562-569
- SIMON, H. S. (1969), *The Sciences of the Artificial*, Cambridge (Mass.), MIT Press
- SIMON, I. L. (1978), *Basic Research Methods in Social Science*, 2nd edn, New York, Random House

- SINGLETON, A. (1976), 'Journal ranking and selection', *Journal of Documentation*, 32, 258-289
- SINHA, B. K. and CLELLAND, B. C. (1975), 'Modelling for the management of library collections', *Management Science*, 22, 547-557
- SITPRO (1978), *Future Trends in Computer and Communications Systems*, London, SITPRO
- SLATER, M. et al. (1972), *Data and the Chemist*, London, Aslib
- SLOMAN, A. (1978), *The Computer Revolution in Philosophy*, Brighton, Harvester Press
- SMALL, H. (1980), 'Cocitation context analysis and the structure of paradigms', *Journal of Documentation*, 36, 183-196
- SMALL, H. and GRIFFITH, B. C. (1974), 'The use of scientific literatures, parts I and II', *Science Studies*, 4, 17-40, 339-365
- SMITH, A. (1980), *Goodbye to Gutenberg*, Oxford, Oxford University Press
- SMITH, A. G. (1973), 'The ethic of the relay men', in Thayer, L. (ed.), *Communications: Ethical and Moral Issues*, New York, Gordon and Breach
- SMITH, L. C. (1976), 'Artificial intelligence in information retrieval', *Information Processing and Management*, 12, 189-222
- SMITH, L. C. (1980), 'Artificial intelligence applications in information systems', *Annual Review of Information Science and Technology*, 15, 67-105
- SMITH, L. C. (1981), 'Citation analysis', *Library Trends*, 30, 83-106
- SMITH, L. C. and WARNER, A. J. (1984), 'Taxonomy of representations in IR system design', *Journal of Information Science*, 8, 113-121
- SOERGEL, D. (1967), 'Some remarks on information languages', *Information Storage and Retrieval*, 3, 219-291
- SOMERVILLE, A. N. (1977), 'The place of the reference interview in computer searching', *Online*, 1, 14-23
- SOWA, J. F. (1984), *Conceptual Structures*, Reading (Mass.), Addison-Wesley
- SPARCK JONES, K. (1971), *Automatic Keyword Classification for Information Retrieval*, London, Butterworths
- SPARCK JONES, K. et al. (1981), *Information Retrieval Experiment*, London, Butterworths
- SPARCK JONES, K. and KAY, M. (1973), *Linguistics and Information Science*, London, Academic Press
- STEINBERG, S. H. (1974), *Five Hundred Years of Printing*, 3rd edn, Harmondsworth, Penguin Books
- STONE, L. (1969), 'Literacy and education in England, 1640-1900', *Past and Present*, No. 42, 120-121
- STONE, S. et al. (1984), *CRUS Guides*, No. 1 onwards, Sheffield, Centre for Research on User Studies
- SUCHMAN, E. (1967), *Evaluation Research: Principles and Practices in Public Service and Social Action Programs*, New York, Sage Foundation
- SWANSON, B. N. (1975), 'Performance evaluation studies in information science', *Journal of American Society for Information Science*, 26, 140-156
- SWIGGER, K. (1985), 'Questions in library and information science', *Library and Information Science Research*, 7, 369-383
- TAGUE, J. et al. (1981), 'The law of exponential growth', *Library Trends*, 30, 125-149
- TAYLOR, R. S. (1967), *Question Negotiation and Information Seeking in Libraries*, Bethlehem (Pa.), Lehigh University
- TAYLOR, R. S. (1968), 'Question negotiation and information seeking in libraries', *College and Research Libraries*, 29, 178-194
- TAYLOR, R. S. et al. (1973), *Economics of Information Dissemination*, New York, Syracuse University
- THAYER, L. (1968), *Communication and Communication Systems*, Homewood (Ill.), Irwin
- THOMAS, P. A. and ROBERTSON, S. E. (1975), 'Computer simulation model of library operations', *Journal of Documentation*, 31, 1-18
- TOFFLER, A. (1971), *Future Shock*, London, Pan Books
- UNISIST (1971), *Study Report on the Feasibility of a World Science Information System*, Paris, Unesco

- UNWIN, D. et al. (1978), *Encyclopaedia of Educational Media Communications and Technology*, London, Macmillan
- URQUHART, D. J. and BUNN, R. M. (1959), 'National loan policy for scientific serials', *Journal of Documentation*, 15, 21-37
- URQUHART, D. J. (1959), 'Use of scientific periodicals', in *International Conference on Scientific Information Proceedings*, Vol. 1, Washington (DC), National Academy of Sciences/National Research Council, pp. 287-300
- URQUHART, J. A. and SCHOFIELD, J. L. (1971, 1972), 'Measuring readers' failure at the shelf', *Journal of Documentation*, 1971, 27, 273-286; 1972, 28, 233-241
- UZANNE, O., *The Book-hunter in Paris*, quoted by Jackson, H. (1950), *The Anatomy of Bibliomania*, London, Faber
- VAN RUSBERGEN, C. J. (1976), 'File organization in library automation and information retrieval', *Journal of Documentation*, 32, 299-317
- VAN RUSBERGEN, C. J. (1979), *Information Retrieval*, 2nd edn, London, Butterworths
- VAN RUSBERGEN, C. J. et al. (1984), *Research and Development in Information Retrieval*, Cambridge, Cambridge University Press
- VAN SLYPE, G. (1979), *Conception et gestion des systèmes documentaires*, Paris, Éditions d'Organisation
- VICKERS, P. J. (1973), 'Cost survey of mechanized information systems', *Journal of Documentation*, 29, 258-280
- VICKERS, P. J. (1983), 'Common problems of documentary information transfer, storage, and retrieval in industrial organisations', *Journal of Documentation*, 39, 217-229
- VICKERY, A. (1984), 'An intelligent interface for online interaction', *Journal of Information Science*, 9, 7-18
- VICKERY, A. et al. (1978), *Organisation and Impact of a Travelling Workshop for Online Information Retrieval*, University of London, Central Information Service
- VICKERY, A. and BATTEN, A. M. (1978), *Large-scale Evaluation of Online and Batch Computer Information Services*, Library Resources Coordinating Committee, University of London
- VICKERY, A., BROOKS, H., ROBINSON, B. and VICKERY, B. C. (1986), *Expert System for Referral, Final Report*, University of London, Central Information Service
- VICKERY, A., BROOKS, H., ROBINSON, B. and VICKERY, B. C. (1987), 'A reference and referral system using expert system techniques', *Journal of Documentation*, 43, March
- VICKERY, B. C. (1948), 'Bradford's law of scattering', *Journal of Documentation*, 4, 198-203
- VICKERY, B. C. (1961), 'The use of scientific literature', *Library Association Record*, 63, 263-269
- VICKERY, B. C. (1963), 'Scientific information: problems and prospects', *Minerva*, 2, 21-38
- VICKERY, B. C. (1964), 'The present state of research into the communication of information', *Astib Proceedings*, 16, 79-91
- VICKERY, B. C. (1965), *On Retrieval System Theory*, 2nd edn, London, Butterworths
- VICKERY, B. C. (1968), 'Statistics of scientific and technical articles', *Journal of Documentation*, 24, 192-196
- VICKERY, B. C. (1969), 'Indicators of the use of periodicals', *Journal of Librarianship*, 1, 170-182
- VICKERY, B. C. (1970a), 'Methodology in research', *Astib Proceedings*, 22, 597-606
- VICKERY, B. C. (1970b), *Techniques of Information Retrieval*, London, Butterworths
- VICKERY, B. C. (1971), 'Structure and function in retrieval languages', *Journal of Documentation*, 27, 69-82
- VICKERY, B. C. (1973), *Information Systems*, London, Butterworths
- VICKERY, B. C. (1975), *Classification and Indexing in Science*, 3rd edn, London, Butterworths
- VICKERY, B. C. (1978), 'Concepts of documentation', *Journal of Documentation*, 34, 279-287
- VICKERY, B. C. (1985), *Information Provision—Past, Present and Future*, University of London, Library Resources Coordinating Committee, Occasional Publication No. 4
- VICKERY, B. C. (1986), 'Knowledge representation: a brief review', *Journal of Documentation*, 42, 145-159

- VICKERY, B. C. and EARLE, P. (1969), 'Subject relations in science/technology literature', *Aslib Proceedings*, 21, 237-243
- VICKERY, B. C. and EAST, H. (1971), *Computer Support for Parliamentary Information Service*, ASLIB Report
- VICKERY, B. C., HESELTINE, B. G. and BROWN, C. (1984), 'Interactive information networks and UK libraries', *Journal of Documentation*, 40, 36-49
- VICKERY, B. C. et al. (1969), *Metals Information in Britain*, London, Aslib
- VICKERY, B. C. et al. (1970), 'The analysis of library processes', *Journal of Documentation*, 26, 30-45
- VORESS, H. E. (1962), 'Literature search on radioactive fallout', in *The Literature of Nuclear Science*, US Atomic Energy Commission, pp. 284-294
- WADDINGTON, C. H. (1977), *Tools for Thought*, London, Paladin
- WALL, T. (1980/1981), 'Distribution of use among users of an academic library collection', *Library Research*, 2, 177-180
- WAPLES, D. (1932), 'The relation of subject interests to actual reading', *Library Quarterly*, 2, 42-70
- WARD, J. (1981), 'Who needs to know', in ASLIB/IS/LA Joint Conference, *The Nationwide Provision and Use of Information*, London, Library Association
- WARDHAUGH, B. (1985), *How Conversation Works*, Oxford, Blackwell
- WEECH, T. L. (1974), 'Evaluation of adult reference service', *Library Trends*, 22, 315-335
- WEISMAN, H. M. (1972), *Information Systems, Services and Centers*, Los Angeles, Becker and Hayes
- WESSEL, C. J. (1968), 'Criteria for evaluating technical library effectiveness', *Aslib Proceedings*, 20, 455-481
- WESSEL, M. R. and KIRKLEY, J. L. (1982), 'For a national information committee', *Datamation*, 28, No. 10, 234-248
- WHITE, D. M. (1950), 'The gatekeepers: a case study in the selection of news', *Journalism Quarterly*, 27, 383-390
- WHITE, M. (1981), 'Dimensions of the reference interview', *Reference Quarterly*, 20, 373-381
- WHITEHALL, T. (1980), 'User valuations and resource management for information services', *Aslib Proceedings*, 32, 87-105
- WHITLEY, R. and FROST, P. (1973), 'Task type and information transfer in a government research laboratory', *Human Relations*, 25, 537-550
- WHYTE, L. L. et al. (1969), *Hierarchical Structures*, New York, American Elsevier
- WILKIN, A. (1977), 'Personal roles and barriers in information transfer', *Advances in Librarianship*, 7, 257-297
- WILKS, Y. A. (1972), *Grammar, Meaning, and the Machine Analysis of Language*, London, Routledge
- WILLETS, M. (1975), 'Investigation of the nature of the relations between terms in thesauri', *Journal of Documentation*, 31, 158-184
- WILLIAMS, A. (1976), *Reading and the Consumer*, London, Hodder and Stoughton
- WILLIAMS, B. (1965), *The Long Revolution*, Harmondsworth, Penguin Books
- WILLS, O. et al. (1972), *Technological Forecasting*, Harmondsworth, Penguin Books
- WILLS, G. and CHRISTOPHER, M. (1970), 'Cost benefit analysis of company information needs', *Unesco Bulletin for Libraries*, 24, 9-23
- WILSON, T. D. (1975), 'Local library cooperation in the service of higher education', *Journal of Librarianship*, 7, 143-152
- WILSON, T. D. (1981a), 'Case study in qualitative research', *Social Science Information Studies*, 1, 241-246
- WILSON, T. D. (1981b), 'On user studies and information needs', *Journal of Documentation*, 37, 3-15
- WILSON, T. D. and STREATHFIELD, D. R. (1981), 'Structured observation in the investigation of information needs', *Social Science Information Studies*, 1, 173-184
- WILSON, T. D. et al. (1977, 1979), 'Information needs in local authority social service departments', *Journal of Documentation*, 1977, 33, 277-293; 1979, 35, 120-136



- WINSTON, P. H. (1984), *Artificial Intelligence*, 2nd edn, Reading (Mass.), Addison-Wesley
- WOLEK, P. W. (1970), 'The complexity of messages in science and engineering', in Nelson, C., Pollock, D. *et al.* *Communication among Scientists and Engineers*, Lexington (Mass.), Heath
- WOLFE, J.M. (1974), *Economics of Technical Information Systems*, New York, Praeger
- WOOD, L. J. and LEE, T. R. (1980), 'Time-space convergence', *Area*, 12, 217-222
- WOODBURN, I. (1970), *Mathematical Model of a Hierarchical Library System*, University of Lancaster Library
- WORTHEN, D. R. (1973), 'The epidemic process and the contagion model', *Journal of American Society for Information Science*, 24, 343-346
- WYLLYS, R. E. (1981), 'Empirical and theoretical bases of Zipf's law', *Library Trends*, 30, 53-64
- YOUNG, I. Z. (1971), *An Introduction to the Study of Man*, Oxford, Oxford University Press
- YOUNG, I. Z. (1978), *Programs of the Brain*, Oxford, Oxford University Press
- YOUNG, P. V. (1966), *Scientific Social Surveys and Research*, 4th edn, Englewood Cliffs (NJ), Prentice-Hall
- ZELDITCH, M. (1962), 'Some methodological problems of field studies', *American Journal of Sociology*, 67, 566-576

## الملحق الأول

### معايير علم المعلومات

( معهد علماء المعلومات )

تمهيد :

يتم علم المعلومات بالأسس النظرية والجوانب التطبيقية لتوفير المعلومات . ومن ثم فإنه يشمل دراسة المعلومات ، بدءا بانتاجها إلى الأداة منها ، فضلا عن دراسة تدفقها في الأشكال المتنوعة وعبر القنوات المختلفة .

ومعهد علماء المعلومات Institute of Information Scientists ، الذي تأسس عام ١٩٥٨ ، هو الهيئة الرئيسية ، في المملكة المتحدة ، التي تمثل هؤلاء المهتمين بعلم المعلومات وتجمعهم تحت رايتها . وهناك مجالات معرفية كثيرة تتصل بالموضوع ، وقد أسفرت دراستها بوجه عام عن وضع العديد من البرامج الخاصة بالدراسة والامتحان في علم المعلومات . والمعهد - كمنظمة تهتم بالاعتراف باتساع وعمق المعرفة ، والخبرات والقدرات المهنية التي يمكن توقعها لأعضائها - يقوم بدوره في توصيف علم المعلومات وتحديد معاله وفقا للمعايير التي نوردتها فيما بعد .

وقد قصد بهذه المعايير تقديم دليل للموضوعات التي يمكن تغطيتها بشكل مفيد ، وبناء على مبررات مقبولة ، في البرامج الدراسية لعلم المعلومات . ومن الطبيعي أن نتوقع ، أنه لكي يقبل المعهد عضوا مشاركا ، فإنه ينبغي للمرشح أن يكون على دراية كافية بالموضوعات الواردة في الأقسام من ١ - ٧ . كذلك يمكن للموضوعات الواردة في الأقسام الخاصة بالمهارات الإضافية ، أن تكون لها قيمتها أيضا بالنسبة لعالم المعلومات . ومن ثم فإنه يمكن لأي من هذه الموضوعات أن يقدم دراسات مكتملة للموضوعات البؤرية .

وعلى الرغم من أنه لدواعي التبسيط والوضوح ، قد تم تجزئ الموضوع إلى شعب ، فإننا لم نقصد تقديم الشعب في شكل أقسام مستقلة . ويصدق ذلك بوجه خاص على الموقف بالنسبة للتقنيات ؛ فمن الممكن للتقنيات المناسبة ، أيا كانت ، أن تدخل في الأقسام من ١ - ٦ . أما القسم السابع والخاص بالتقنيات في حد ذاتها ، فقد جاء موجزا لهذا السبب ، وكذلك لأن سرعة نمو التقنيات الجديدة تجعل التمسك بشكل جامد بأنواع التقنيات التي ينبغي إدخالها ، ضربا من الحماقة . ولهذا فإننا نقدم في الملحق (١) عدداً من أمثلة أنواع التقنيات التي نراها مناسبة . ومن الممكن مراجعة هذا الملحق أو تحديثه كلما

دعت الحاجة ، دون اللجوء إلى تغيير المعايير نفسها . وينبغي ألا تفسر الأمثلة الواردة في الملحق باعتبارها جامعة شاملة . ومن الضروري أن تتكامل التقنيات تكاملاً عضوياً مع الموضوعات المشار إليها في الأقسام من الأول حتى السادس ، فضلاً عن النظر إليها بعين الاعتبار في حد ذاتها .

ولا ينبغي النظر إلى المعايير باعتبارها جامعة مانعة ؛ فمن الممكن أن تكون هناك إسهامات متخصصة أخرى ، يمكن أن ترى المؤسسات التعليمية مروراً لادخالها تحقيقاً للنفع . وسوف تطرأ حتماً على علم المعلومات تطورات لا نستطيع التنبؤ بها الآن . ولهذا فإنه من الممكن للمعايير الواردة أدناه أن تُعَدَّل من وقت لآخر ، تعبيراً عن تقدير المعهد لما يطرأ من تغيرات في التركيز ، أو ما يحدث من اتساع في مجال الموضوع . ويمثل هذا التوصيف ببساطة أحدث نص للمعايير التي نزع صياغتها .

#### ١ - المعرفة وإيصالها :

انتاج المعرفة ونموها ( ويشمل القياسات الرواقية ) . طبيعة وخواص وسهات مسارات تدفق المعرفة والمعلومات . انتاج المعلومات وتداولها والافادة منها . الحاجة إلى المعلومات ، والبحث عن المعلومات ، وسلوكيات المستفيدين ، وأثر العوامل التاريخية ، والاجتماعية ، والنفسية ، والاقتصادية ، والتقنية ، وغيرها على هذه السلوكيات . ونظرية نظم الاتصالات ، وتصميم هذه النظم وتقييمها . والتواصل البشري من وجهة النظر النفسية والعملية . والاتصال في بيئة المؤسسات والمنظمات .

#### ٢ - مصادر المعلومات :

المصادر الأولية للمعلومات المسجلة في مختلف أشكال الأوعية ( مثل المواد النصية ، وملفات الحاسبات الالكترونية ، ومراسد البيانات الالكترونية المتاحة للتعامل على الخط المباشر ، والتسجيلات السمعية وغيرها ) ومحتوى هذه المصادر من المعلومات ، ومدى كثافتها ، والإفادة منها . والأفراد والمنظمات ( الوطنية والدولية ) التي تجمع ، وتستخلص ، وتثبت المعلومات ( مثل سمسرة ومستشاري المعلومات ، والحقراء ، والمكتبات ، ومراكز المعلومات ) . ومصادر المعلومات في المجالات العامة والمتخصصة . ومرافق المعلومات الكبرى .

#### ٣ - نظرية الاختزان واسترجاع المعلومات :

تحليل مشكلات المعلومات وطرق التعامل معها . ووسائل اختزان المعلومات ، واختيار الوسائل وتنظيمها في المستودع ، بالنسبة لمختلف أنواع المعلومات ( كالنصوص الكاملة ، والمستخلصات ، والبيانات الرقمية والجدولية ، والمواد السمعية ، والأشكال التي تجمع أكثر من نوعية واحدة ) والفهرسة الوصفية . ونظرية نظم التصنيف وتطبيقها ( كالنظم المحصرية والنظم التحليلية التركيبية ، والجداول الهجائية ) وتحليل محتوى المصادر من المعلومات . ونظرية تكشف محتوى الأوعية من المعلومات وتطبيقها ( كالترميز باستخدام جداول التصنيف والتكشاف ) من قوائم.رموس الموضوعات ، والمكانز ، وتكشف الربط المسبق وتكشف الربط اللاحق ؛ واللغة الطبيعية واللغات المقيدة ( ومحتوى وخصائص المصادر الثانوية للمعلومات ) للمستخلصات والكشافات ، وملفات الحاسبات المتاحة للاستخدام العام ، وفهارس المكتبات ( وتنظيم مجموعات المعلومات الشخصية الصغيرة .

#### ٤ - نظم اختزان واسترجاع المعلومات :

فئات المستخدمين ، وأنماط الإفادة ، والكشف عن احتياجات المستخدمين . واستخدام الموارد ، وطرق واستراتيجيات البحث ، وطرق التعريف بالمعلومات أو الإرشاد إليها ( كالأشعار الوراقية ، أو البيانات أو النصوص الكاملة ، أو الجمع بين أكثر من طريقة واحدة من هذه الطرق ) . واستخدام النظم اليدوية ، والنظم الآلية والنظم المختلطة ( كالملفات الورقية ، والكشافات البطاقية ، ونظم الميكروفيلم أو الميكروفيش ، وتجهيز النصوص ، والنظم الالكترونية ) واستخدام الشبكات البشرية والتقنية لأغراض الاسترجاع . والنظم الداخلية والنظم الخارجية ، والخدمات والشبكات الخاصة بالاسترجاع ( كالنصوص المرئية ، ومراسد البيانات ) . والمداخلات ، والتكشيف ، والمخرجات ، اللازمة لأغراض الاسترجاع الناجح . وتقييم نظم الاسترجاع والمصادر الثانوية للمعلومات ( كتقييم الفعالية والكفاءة ) .

#### ٥ - بث المعلومات :

إعداد الوثائقيات وتقارير المعلومات المقيّمة . والكتابة الفعالة ، ومراجعة تجارب الطباعة ، والتحرير والعرض . وطرق الاستسناخ . والشبكات ( كشبكات الاتصالات بعيدة المدى ) .

#### ٦ - الإدارة :

نظم المعلومات ، والبيئة الداخلية والبيئة الخارجية ، والأهداف والتنظيم ؛ والجوانب الأخلاقية والقانونية ( كالمخصوصية ، والتكتم ، وحقوق التأليف والنشر ، والصحة والسلامة ، والأمن ) . وتنفيذ نظم المعلومات . والتبرير ، وتحليل التكلفة ، وعائد التكلفة ، وفعالية التكلفة . والنظرية العامة للإدارة ، وأساليب الإدارة ، مع الاهتمام بوجه خاص بنظم المعلومات ، وتقييم التكلفة ، وتخطيط الميزانية ، والإدارة المالية ، والتنبؤ ، ورسم السياسات ، والتخطيط ؛ وإدارة العاملين والعلاقات الصناعية ؛ والتنظيم وطرق العمل ، وبحوث العمليات . ومنهج النظم ( كتحليل النظم وتصميمها ) . ومواصفات عالم المعلومات المناسب .

#### ٧ - التقنيات وتطبيقاتها :

التقنيات المستخدمة في إنتاج المعلومات ، والاقتناء ، والتنظيم ، والنقل ، والاسترجاع ، والبث والإدارة .

ويشتمل الملحق ( أ ) على أمثلة لتقنيات بعضها يمكن أن تدخل في المجال .

#### ٨ - المهارات الإضافية :

مناهج البحث : البحث التاريخي ؛ والطرق الاستدلالية ، والطرق الاستقرائية ، والطرق الاستقرائية الافتراضية . ومشروع البحث والاستقصاء . وجمع البيانات ، والعينات وتقييم النتائج والأخطاء ، والجداول والصلاحيات للتطبيق . والخلاصة ، وتقرير البحث .

الرياضيات : الرياضيات المناسبة والإحصاء .

اللغويات : اللغة الطبيعية واللغة الاصطناعية . والتصنيف اللغوي . وعلم الدلالة أو السيمية ، والنحو أو النظم ، وتطبيقاتها وعلاقات السيمية واللغويات بعلم النفس ، والنطق والفلسفة ، وتطور اللغة .

اللغات الأجنبية : قراءة واستيعاب اللغات الأجنبية والترجمة وإعداد المستخلصات ،

والتقارير . . . . الخ باللغة الانجليزية أو باللغة الشائعة في الاستخدام . والافادة من مصادر المعلومات باللغات الأجنبية .

[ ملحق (أ) ] أمثلة للتقنيات المناسبة :

أجهزة الحاسبات الالكترونية ؛ مكوناتها الأساسية واستخداماتها ، وأنواع وسائل المدخلات والمخرجات ، ووسائل الاختزان ، والحاسبات العملاقة Mainframes والحاسبات الصغيرة minicomputers ، والحاسبات متناهية الصغر microcomputers . ونظم وبرامج الحاسبات : أسس ومبادئ نظم التشغيل ، والبرامج التطبيقية ، وحزم البرامج ؛ ومبادئ البرمجة . والتجهيز الالكتروني : تصميم الملف ؛ وإخراج التسجيل ، وتجديد الملف . والاتصالات : أسس المواصفات القياسية ، وصيغ الاتصال ، ولإجهات التعامل وأنواع التجهيزات ( كالمحولات modems ) . ومشروعات استخدام الحاسبات الالكترونية : دراسات الجدوى ، وتحديد المواصفات ، والتصميم ، والتنفيذ ، والتقييم ، والتوثيق . والحاسبات الالكترونية في تطبيقات المعلومات : كاسترجاع المعلومات ، والبيانات المرئية Viewdata ، والنصوص التي يتم بثها تلفزيونياً عن بعد teletext ، واستخدام الحاسب في الطباعة ، ومخرجات الحاسبات من المصغرات الفيلمية (COM) . وآلات تجهيز النصوص : أنواعها ( كالمشركة والمستقلة ) وتطبيقاتها ( كالمدخلات واسترجاع المعلومات ) . ووسائل ونظم الاختزان : كاسطوانات الفيديو ، ونظم الميكروفيش الآلية . والنشر الالكتروني وإيصال الوثائق الكترونياً : مثل نظام برستل Prestel ، وسيفاكس Ceetax ، ونصف النصوص المصورة Video scanning . وتحويل النصوص إلى أرقام digitizing ، وشبكات التلفزيون السلكية Cable TV .

## الملحق الثاني

### مجالات الحراسة في علم المعلومات

(B.C. Vickery, 1982)

#### ١ - دور المعلومات في المجتمع :

- (١) العوامل المؤدية لنشأة الطلب على المعلومات وتوفير المعلومات : تمعد المجتمع ، والابتكارات التقنية ، والتخصص الوظيفي ، والمستوى التعليمي ، والنمو الثقافي ، والإدارة الاجتماعية .
- (٢) الوظائف الأساسية في تداول المعلومات : إنتاج المعلومات ، والتسجيل ، والنشر ، والتوزيع ، والتحليل ، والإختزان ، والاسترجاع ، والتحويل أو الربط relay ، والتداول بين الأشخاص ، والتلقي ، والاستفادة .
- (٣) الدراسة المخصصة لتداول المعلومات في مجالات بعينها كالمعلومات والتقنية على سبيل المثال ، والتجارة ، والإدارة ، والخدمة الاجتماعية ، والقانون . وفي كل مجال : طبيعة الأعمال والمهام والأنشطة التي تؤدي للحاجة إلى المعلومات ؛ والبيئات المؤسسية الخاصة بمثل هذه الأنشطة ؛ وأنماط الاتصال في المجال ، وأشكال الوثائق المستخدمة ؛ ومصادر وخدمات المعلومات ؛ والملاحق التخصصية لتداول المعلومات في المجال .

#### ففي العلوم والتقنية على سبيل المثال :

- (٤) طبيعة البحث العلمي ، ونمو العمل الجماعي ، وأنواع المؤسسات التي تشكل بيئة عمل الباحث . وأمثلة لمثل هذه المؤسسات . وتطور نشاط البحث المؤسسي منذ القرن السابع عشر . والأدلة الرئيسية لمؤسسات البحث ، وأدلة البحوث الجارية .
- (٥) أهمية البيانات الدقيقة ، بالطرق الفنية ، والنظريات في البحث . والمصادر الهامة للبيانات الكمية والطرق التجريبية . وأمثلة لمراكز البيانات في جميع أنحاء العالم .
- (٦) النشاط العلمي كمجتمع عالمي من الباحثين . وأهمية ضبط الجودة عن طريق النشر والنقد من جانب الأقران . والخصائص الشخصية والمهنية للوسط العلمي .
- (٧) التفان والمهنية في مقابل العلوم . نشأة الثقافة وارتباطها المستمر بالممارسات الحرفية . والتطبيق المتزايد للعلوم في التقنية . وبيئات العمل الخاصة برجال التقنية ، كالمصنع مثلاً ، وحقل البترول ، والمزرعة ، والمفاعل النووي ، ومركز الحاسبات الالكترونية . والأنواع الرئيسية للتقنيات والمراكز التقنية وأدلة مثل هذه المراكز .
- (٨) أهمية النتائج التطبيقية بالنسبة لرجال التقنية ، وخصائصهم الشخصية والمهنية . واستخدام رجل

- التفانة للبيانات الخام ، والوصفات والإجراءات التطبيقية ، والمواد والتجهيزات . والجوانب الاقتصادية للمعاملات التقنية والمصادر الرئيسية للمعلومات عن المواد والتجهيزات .
- (٩) الجمعيات والاتحادات المهنية في العلوم والتقنية ؛ تطورها ودورها المهني وإسهاماتها في الاتصال (المطبوعات والمؤتمرات ... الخ) .
- (١٠) أنماط الاتصال في العلوم والتفانة : أهمية كل من المصادر الرسمية والمصادر غير الرسمية ، والمصادر الشفوية والمصادر التحريرية . وخصائص مختلف الأنماط والطرق . وأهمية الوسطاء في نشر المعلومات العلمية والتقنية ( السند والمستشارون ... الخ ) .
- (١١) أشكال النشر في العلوم والتقنية : تطورها وخصائصها ، وظروفها الراهنة ، ومقدارها الكمي ، ومشكلاتها الحالية .
- (أ) الكتب أحادية الموضوع ، والدوريات ، والأطروحات ، والتقارير ، وبراءات الاختراع ، والرسومات والمصورات ، والخرائط .
- (ب) كتب الحقائق ، والمراجعات الإرشادية ، والمواصفات القياسية ، والإنتاج الفكري التجارى .
- (ج) المراجعات العلمية ، والمستخلصات ، والكشافات .
- المصادر الرئيسية للمعلومات حول المطبوعات القديمة والحديثة بكل أنواعها . والناشرون الرئيسيون لمختلف أنواع الأوعية . والمكتبات العلمية والتقنية الرئيسية ، والخدمات التي تقدمها .
- (١٢) المشكلات اللغوية ، ومشكلات المصطلح في العلوم والتقنية . والتسميات المعيارية وقوائم المصطلحات . واللغات التي تنشر بها المواد . ومشكلات الترجمات وإتاحتها . والنقحرة transliteration .
- (١٣) مرافق المعلومات : أنواعها ووظائفها وخدماتها ، والتخطيط لها ، وإدارتها ، وحاجتها من القوى البشرية ، ومشكلاتها . والمرافق وأدلة هذه المرافق .
- (١٤) الخدمات الالكترونية للمعلومات في العلوم والتقنية : منتجو مرادد البيانات ، ونظم التجهيز المركزية ، والمعهدون والخدمات التي يقدمونها . ووسائل التعامل مع هذه الخدمات .
- (١٥) النظم الوطنية والدولية للمعلومات العلمية والتقنية : النظام في المملكة المتحدة واحتياجات تطوره . والنظم الوطنية الكبرى الأخرى ، والنظام الدولي الناشئ ، اليونيسست UNISIST ، وغيره من الأجهزة .

## ٢ - الحاسبات الالكترونية والاتصالات :

يهدف المقرر العام في هذا المجال لتزويد الطالب بـ (١) الإلمام بالدور الذي يمكن للحاسبات الالكترونية والاتصالات بعيدة المدى النهوض به في نظم المعلومات و (٢) اكتساب المهارات المحددة اللازمة للتفاعل الناجح مع الحاسبات ونظم الاتصالات . وبالإضافة إلى ذلك ، تدعو الحاجة لقرارات خاصة ، موجهة لهؤلاء الذين يتمتعون بشكل مباشر أكثر من غيرهم بتصميم وتنفيذ النظم الالكترونية للمعلومات .

وينبغي للمقرر العام أن يكفل الإلمام بما يلي :

(١) التمييز في إطار نظم المعلومات بين العمليات الفكرية والتي لا تخضع الآن لقواعد القرار ، والعمليات التكرارية أو الإجرائية . وكذلك إمكانية ومدى جدوى استخدام آلات تجهيز البيانات لانجاز العمليات التكرارية .

(٢) الحاجة إلى تحليل مفصل للنظم ، وتحليل تكلفة العمليات التي يمكن لتجهيز البيانات أن يستخدم فيها ، وذلك لتحديد تلك العمليات التي يمكن أن يعهد بها للآلات بشكل اقتصادي . ودراسة أمثلة لتحليل النظم والتكاليف .

(٣) الحاسب الإلكتروني الرقمي كآلة لتجهيز البيانات ؛ وظائفه الرئيسية وخصائص وأنواع العمليات الصالحة للمعالجة الالكترونية ، وبعض الأمثلة من خارج مجال المعلومات .

(٤) المكونات الوظيفية الأساسية للحاسب الإلكتروني : المدخلات ، والمخرجات ، ووحدة التجهيز المركزية والتحكم ، ووسائل الاختزان ، والتعامل التفاعلي . والمعالجة التطبيقية لمختلف تجهيزات المدخلات والتفاعل . والتعرف على تجهيزات المخرجات ، واختيار تجهيزات المدخلات والمخرجات الخاصة بمختلف أنواع التطبيقات وتجهيزات الاختزان .

(٥) ترميز البيانات للمعالجة الالكترونية ، ورميزات البتات ، ومجموعات الأحرف ، ومشكلات نظم الكتابة المختلطة .

(٦) إصدار التعليمات للحاسب : طبيعة البرمجة ، والرميزات الآلية . واللغات عالية المستوى واللغات منخفضة المستوى . ونظم التجميع والتحويل والترجمة . ونظم التشغيل . والتدريب والممارسة التطبيقية في استخدام اللغات عالية المستوى لكتابة البرامج ، وإدخال هذه البرامج مع البيانات ، وملاحظة المخرجات .

(٧) التسجيلات والملفات الوراقية ؛ التحليل العمل لخصائص عدد من التسجيلات والملفات اليدوية ( المرئية ) ؛ كالفهارس مثلا ، والوراقيات والكشافات . والعناصر المكونة للتسجيلة . وعناصر البحث والفرز والاسترجاع .

(٨) تطويع التسجيلات الوراقية للمعالجة الآلية : صيغ التسجيلات . والتدريب العمل على إعداد نماذج العمل لإدخالها في صيغة موحدة . واختلاف الصيغ وما يثيره من مشكلات . والتوحيد القياسي .

(٩) تنظيم الملف : العلاقة بين تنظيم الملف اليدوي ( المرئي ) والملفات الالكترونية . والتنظيم المنطقي والملدى للملف . وأنواع التنظيم .

(١٠) عمليات معالجة الملف : الفرز ، والإدماج ، والتعديل ، والتجديد ، والحذف ، والبحث ، والاقتراس .

(١١) تطبيقات الحاسبات الالكترونية في عمليات المعلومات : النشر ، والتزويد ، وتجهيز النصوص ، والفهرسة ، والإعارة ، وتسجيل الدوريات ، والمحاسبة ، والمعلومات الإدارية ، وإدارة البيانات ، والترجمة الآلية ... الخ .

(١٢) الاسترجاع الإلكتروني للمعلومات : أنواع العناصر الموضوعية في تسجيلات مرادفات البيانات ( العنوان ، والمستخلص ، والوصفات ، والرميزات الموضوعية ، والاستشهادات المرجعية ... الخ ) التحكم في اللغة والنصوص الحرة . والحصول على المصطلحات القابلة للبحث ( قوائم



الكلمات ، والمكانز ... الخ ) خصائص البحث ( البوليائي ، ووزن الكلمات ، والبتر ، والبحث في نطاق حدود ، وبحث النصوص الحرة ) وصياغة السمات واستراتيجيات البحث . والاحاطة الجارية ( البث الاتقائي للمعلومات ) والبحث الراجع وإجراءات التعامل على دفعات وإجراءات التعامل على الخط المباشر . وتفاعل الإنسان والآلة . والنظم الفطنة ( الحيرة ) .

(١٣) الاتصالات الالكترونية والشبكات . أهداف ومزايا الربط بين الحاسبات . وأنواع قنوات نقل البيانات وتجهيزات المنافذ . ونظم التخاطب وواجهات التعامل . والأشكال المختلفة للشبكات . واقتصاديات المشابكة . والمشكلات الإدارية والسياسية .

### ٣ - نظم المعلومات :

يهدف المقرر في هذا المجال ، وهو استخدام المنهج العلمي في حل المشكلات التطبيقية في تنظيم المعلومات ، إلى تزويد الطالب بالمبادئ الأساسية في التحليل ، والتصميم ، وتقييم نظم المكتبات ونظم المعلومات ، وفي الطرق المنهجية للتخطيط والإدارة .

(١) منهج النظم : طبيعة النظم ، المكونات وعلاقتها المترابطة ، أهمية التقييم المردت ، بيئة النظم ، أهداف النظم ووظائفه ، التعبير الكمي .

(٢) مستويات نظم المعلومات : العالمية ، والوطنية ، والمكتبات ومرافق المعلومات ، وأقسامها ، ومكوناتها الوظيفية ، وعناصرها .

(٣) المكونات الأساسية لنظم المعلومات : كالمؤلفون على سبيل المثال ، والوثائق ، والتسجيلات ، والقوى البشرية ، والتجهيزات ، والعمليات ، والمستفيدون . وخصائص نظم المعلومات ومايبتها من علاقات متبادلة . وتحليل كل طالب مكتبة أو مرفق معلومات بعينه إلى مكوناته ، والتعبير عن نتائج التحليل بطريقة كمية .

(٤) تحليل العمليات : رسم خرائط التدفق ، ودراسة الطرق ، وجداول القرارات ، وقياس الأداء ، وتحليل التكلفة . والتمرس في استخدام هذه الأساليب ، وتطبيقها على عمليات المكتبات والمعلومات .

(٥) عملية التصميم : تحديد احتياجات المستفيدين ، وأهداف إدارة النظم ، وقيود النظم ( المالية والبشرية ، والتجهيزية ، والعملية الأخرى ) . والخدمات المزعم تقديمها ، ومعايير الأداء ، وهوامش الخطأ المسموح بها . والمدخلات المتاحة ( الوثائق ، والتسجيلات ) والمخرجات المطلوبة . والتعبير الكمي . والتجهيز اللازم لانتاج مخرجات من المدخلات . وتوزيع مهام التجهيز بين الإنسان والآلة . والتفاعلات بين العمليات ومعالجة الاستثناءات واختيار التجهيزات ، والحلجنة إلى القوى البشرية وتحديد تكلفة التصميم . وينبغي ربط التدريس بوحدة أو أكثر من دراسات الحالة المخصصة والمفصلة لتصميم النظم .

(٦) تقييم خدمات المكتبات والمعلومات : الكفاءة ، والفعالية ، والعائد أو القيمة . والمعايير والمقاييس ، وطرق القياس . وأنواع المقاييس الخاصة بمختلف الخدمات ، كمدخل النجاج مثلا ، والآثر ، والاستدعاء ، والتحقيق ، والتغطية ، والوقت المستفد في تقديم الخدمة . وفعالية التكلفة وعائد التكلفة . والعوامل المؤثرة في الأداء : الدراسات التجريبية للنظم . وتفسير نتائج الاختبارات ، والافادة من النتائج . فضلا عن مشروع تجريبي لتصميم وتنفيذ اختبار للتقييم .

- (٧) **النظم كمنظمات** : تقسيم العمل لتنفيذ المهام المعقدة . والميكل التنظيمى . وطرق توزيع الأعباء على أقسام . والمركزية واللامركزية . والتنظيم الهرمى للأهداف ، والوظائف ، والسياسات ، والأجراءات ، والمهام . ونتائج تقسيم العمل . والإدارة بالأهداف وغير ذلك من طرق تشجيع التعاون وتنسيق الجهود . والاتصال داخل المنظمة . وسياسة التمويل .
- (٨) **التعاون** ، وتضامير الجهود ، والشبكات : أسس تقاسم الموارد ، ودرجات الاعتماد المتبادل ، ومجالات التعاون بين المكتبات ومرافق المعلومات ، وأنماط الشبكات ، وقواعد التعاون : الإدارية ، والقانونية ، والسياسية . وجهود التوحيد القياسى . وإدارة الشبكات .
- (٩) **التخطيط المستقبل لنظم المعلومات** : استقصاء بيئة النظام : المستفيدين ( الفعليون والمحتملون ) والمداخلات ( مصادر المعلومات ) والتقنيات ( التى يمكن استخدامها فى التجهيز ) والنظام الإدارى الأعلى ( الذى يتحكم فى نظام المعلومات ويموله ) ، والتطورات الاجتماعية . والتنبؤ بالاتجاهات والنظرة المستقبلية .

#### ٤ - **مناهج البحث فى علم المعلومات** :

هناك مجال متميز ، يخطط أولى خطواته ببطء ، يمكن تسميته « علم المعلومات » بمعنى الدراسة العلمية لتدفق المعلومات فى المجتمع . ومع تطور هذا العلم ، سوف يتغير مجاله ومحتواه ، وتحتاج المؤشرات الواردة أدناه إلى مراجعة . ويهدف المقرر الدراسى فى هذا القطاع إلى تحقيق الإلمام بالطابع المميز للمجال ، ومناهج البحث العلمى فى تدفق المعلومات .

- (١) **العلم ومناهج البحث فيه** : البيانات ، والفروض ، والنظرية . والملاحظة والتجربة ، والقياس والتعبير الكمى ، وطرق الاستقصاء : الوصف ، والمقارنة ، والربط ، وتحليل الأسباب ، وتحليل النظم المعقدة ، واستخدام الرياضيات والإحصاء ، ونتائج البحث وطرق عرضها .
- (٢) **طبيعة علم المعلومات** : موضوعاته الدراسية : حصول البشر على المعلومات عن طريق النظم الوثائقية ، وعلاقة علم المعلومات بالاتصال الجماهيرى والاتصالات الشخصية ، ومناهج دراسة البشر ، والمعرفة ، والوثائق ، والنظم متعددة الارتباطات ، والمناهج الخاصة بعلم المعلومات على وجه الخصوص .
- (٣) **المناهج العلمية الصالحة فى علم المعلومات** : الأساليب المستعملة من علم الاجتماع ، وعلم النفس ، وعلم اللغة ، والاقتصاد ، وبحوث العمليات . . . الخ . أمثلة : دراسات الرأى العام ، ودراسات السلوك ، وقياس الاتجاهات ، ودراسة عمليات الانتشار الاجتماعى ، وتحليل المعرفة والأنماط اللغوية ، واقتصاديات الرفاهة ، ونظرية الاتصال ، والديناميات الصناعية .
- (٤) **تحليل المطبوعات وسجلات الإفادة** : كأعداد المطبوعات مثلاً فى مختلف الموضوعات ، والإعارة ومدى القراءة ، وتوزيع الموضوعات على المطبوعات ( توزيعات برادفورد - زيف ) ، والعلاقات المتبادلة بين المجالات الموضوعية ( تحليل التجمعات العنقودية ) ، وأنماط تعطيل الإنتاج الفكرى المنشور .
- (٥) **طرق المسح الاجتماعى** : كتحليل مجموعات المستفيدين المحتملين وبيئات عملهم ، على سبيل المثال ، وأنماط الإفادة من المعلومات من جانب مختلف الفئات الاجتماعية ، والطلبات التى يتم الإعراب عنها واتجاهات مثل هذه الفئات ، وآثار توفير المعلومات على سلوكيات المستفيدين واتجاهاتهم ، وسبل تداول المعلومات وبنيتها .

(٦) ديناميات نظام المعلومات : كالتحقق ، على سبيل المثال ، من المتغيرات المؤثرة في تطور نظام المعلومات ، والتنبؤ بالاتجاهات في تقديم المعلومات والإفادة منها ، والتأثيرات المستقبلية للتغير على نظم المعلومات .

(٧) الأساليب الإحصائية الصالحة لعلم المعلومات : التوزيعات ، والمتوسطات ، ومقاييس التشتت ، والارتباط ، واختبارات الدلالة ، وتصميم البحوث .

## الملحق الثالث

### استبيان خاص بالكيميائيين

( Margaret Slater, 1972 )

اسم من أجرى المقابلة .....  
 رقم من أجرى المقابلة .....  
 موقع العينة .....  
 رقم موقع العينة .....  
 التمهيتف :

المنظمة :	المستجيب :
المجال	الاسم
الامم	القسم
الفتة E I N P	اللقب الوظيفي
الموضوع / المجال الصناعى	المجال الموضوعى
	باحث علمى
	فنى

- ١ - كبدابة ، هل يمكن أن تحدثنى قليلا عن العمل الذى تقوم به ؟
- ٢ - ما هو تعريفك الشخصى للمعطيات ؟  
 ( مزيدا من الاسئلة إذا دعت الحاجة )
- هل يمكنك إعطائى بعض الأمثلة للأشياء التى تنظر إليها باعتبارها معطيات ؟
- هل تميز بشكل ما بين المعطيات والمعلومات ؟
- ٣ - ( أ ) أود أن تنظر إلى هذه القائمة ( قدم القائمة × ) . فهى تبين تعريفات مختلفة للمعطيات ، قدمها الباحثون العلميون الذين سبقت مقابلتهم . أى من هذه العبارات أقرب من غيرها إلى وجهة نظرك ؟ ( ضع دائرة حول العبارة التى وقع عليها الاختيار ) .

أ ب ج د

ولا واحدة ، ويتمسك بالتعريف الوارد في إجابة السؤال ؟

.....

ولا واحدة ، ويعطى إجابة 'أخرى' ، جديدة ( سجل أدناه من فضلك )

.....

(ب) هناك قائمة أخرى ( قدم القائمة ٧ ) . يرى البعض أن هذه الأمور تدخل في عداد البيانات . ما رأيك ؟

بيانات	ليست بيانات	بيانات أو معرفة / غير متأكد
(أ) .....	.....	.....
(ب) .....	.....	.....
(ج) .....	.....	.....
(د) .....	.....	.....

والآن ، وحتى نهاية المقابلة ، أرجو أن تركز على جانب واحد فقط من البيانات ؛ نوعية البيانات المبينة بالمعصرين الآخرين على هذه القائمة ( قدم القائمة x ثانية ) ، وهي البيانات الرقمية .  
٤ - في عملك ، هل أنت منتج لهذا النوع من البيانات ، أم مستفيد من هذا النوع من البيانات ، أم منتج ومستفيد في نفس الوقت ؟

منتج ..... مستفيد ..... منتج ومستفيد في نفس الوقت .....

وجّه الأسئلة من ٥ - ٧ هؤلاء الذين يقولون أنهم منتجون أو متتجون ومستفيدون في نفس الوقت في السؤال ٤ .

٥ - هل يمكنك إعطائي بعض الأمثلة على نوعية البيانات التي تنتجها في عملك ؟

٦ - كيف تنظم هذه البيانات ؟

٧ - من الذي يفيد منها ؟

وجه الأسئلة من ٨ - ١٤ إلى هؤلاء الذين يقولون أنهم مستفيدون أو مستفيدون ومنتجون معا ، في السؤال ٤ .

٨ - هل يمكنك إعطائي بعض الأمثلة على نوعية البيانات التي تفيد منها في عملك ؟

٩ - ما هي مصادرك الأساسية للبيانات ؟ هل أنت راضٍ عنها ؟

١٠ - هل تفيد من أية تجميعات منشورة للبيانات ؟ ما هي هذه التجميعات ؟ هل يمكن أن نحيطنا عليها بأية ملامح جيدة بوجه خاص أو سيئة بوجه خاص لهذه التجميعات ، من وجهة نظرك أنت ؟

١١ - هل من الضروري لك الحصول على بيانات مقيمة تقنيا تقنيا ؟<sup>(٩)</sup> .

١٢ - هل هناك نوعية بعينها من البيانات يصعب الحصول عليها أكثر من غيرها ؟ ما السبب في ذلك ؟

١٣ - ما مدى كثافة إفادتك من البيانات ؟

١٤ - متى كانت آخر مرة احتجت فيها للبحث عن بعض البيانات ؟

(٩) البيانات المقيمة تقنيا تقنيا = البيانات التي تم تقييم أو تقدير مصدرها والحكم على مدى دقتها من جانب خبراء في المجالات المتخصصة الخاصة .

## ١٥- هل هناك أية نقاط أخرى تريد تسجيلها عن البيانات ، لم يتناولها هذا الاستبيان ؟

(ج- نماذج تسجيل البيانات ، عينة من الأنشطة .

طوال يوم عمل عادي . ويمكن لذلك أن يكفل ملحقا كميا مفيدا للأسئلة المتعلقة بالأمثلة ، الخاصة بالبيانات التي دعت الحاجة إليها ، والتي وجهت أثناء المقابلة . كان معدل الاستجابة لطلب تعبئة نماذج تسجيل البيانات ممتازا ، حيث تعاون ٨٦,٢٪ من المستفيدين من البيانات . ويعتبر معدل الاستجابة المرتفع هذا دليلا عمليا إضافيا على ما تركه من أجروا المقابلات من انطباع جيد لدى من تمت مقابلتهم . ويشتمل القسم ( د ) أدناه على نسخة من نموذج تسجيل البيانات نفسه . من أجرى المقابلة —

في نهاية المقابلة سلم لكل من تمت مقابلته مجموعة من نماذج تسجيل البيانات ، فضلا عن مجموعة من مطاريف الرد خالصة أجر البريد . وطلب منهم تعبئة النماذج في يوم العمل التالي لأجراء المقابلة . وقام المستجيب بتعبئة نموذج مستقل لكل عنصر من عناصر البيانات التي بحث عنها في ذلك اليوم . وإذا لم يكن المستجيب قد احتاج إلى بيانات ، طلب منه إعادة نموذج واحد إلينا ، مينا عليه بوضوح ( لا بيانات ) . وكان الهدف من تكليف المستجيبين بهذه المهمة الإضافية الحصول على تسجيل للحاجة إلى البيانات ( د ) نموذج تسجيل بيانات

### نموذج تسجيل البيانات

هذا تسجيل لاحتياجاتك من البيانات طوال يوم عمل كامل . استخدمه في الغد ( أو في يوم العمل التالي إذا كانت المقابلة أجريت في اليوم السابق للعطلة الأسبوعية ) . ونرجو تسجيل جميع الحالات التي دعت الحاجة فيها إلى البيانات خلال اليوم . ولا تغفل إذا كانت المواد تبدو في نظرك غاية في البساطة ، ذلك لأن لها أهميتها بالنسبة للدراسة . وكذلك الحال أيضا إذا لم يكن اليوم من الأيام العادية بالنسبة لك . كرر الأسئلة من ١ - ٧ لجميع مفردات البيانات التي بحثت عنها ، مستخدما النماذج الإضافية المتوافرة . ويمكن الإجابة عن معظم الأسئلة بوضع علامة في الحانة المناسبة . وإذا لم تشعر بالحاجة إلى أية معلومات طوال اليوم التالي ، نرجو إرسال النموذج مسجلا عليه ' لا بيانات ' ، ذلك لأن هذا سوف يساعدنا في تقدير واقعات الحاجة إلى البيانات .

هذا ونرجو إرسال النماذج بالبريد إلى الأرنل Aslib في المطروف المقدم . وشكرا لك على مساعدتنا .

### تسجيل البيانات :

- ١ - عنصر البيانات المطلوب .
- ٢ - هل من الضروري أن تكون هذه البيانات قد تم تقييمها تقييما تقنيا ؟  
☐ نعم  
☐ لا  
☐ أية إجابة أخرى ( نرجو تسجيلها ) —————
- ٣ - المصدر ( أو المصادر ) المستخدمة .  
☐ منشورة ، نرجو تحديد الكتاب أو الكتب ... الخ —————

- ☐ شخصية  
☐ الملفات / المذكرات الخاصة  
☐ مصادر أخرى ( نرجو تحديدها ) \_\_\_\_\_

٤ - إجمالى وقت البحث \_\_\_\_\_

٥ - هل هذه البيانات أساسية أم هامشية بالنسبة للمجال الرئيسى لدراساتك أو لعملك ؟

☐ أساسية

☐ هامشية

٦ - نتيجة البحث :

☐ إجابة مرضية

☐ إجابة غير مرضية

☐ فشلت فى العثور على أى شىء

#### القائمة ٧

- ( أ ) النتائج التجريبية .  
 ( ب ) حقائق حول العمليات والطرق والأساليب ، أو وصف هذه العمليات والطرق والأساليب .  
 ( ج ) حقائق ومواصفات ومعلومات رقمية تتصل بالتجهيزات .  
 ( د ) معلومات رقمية بحتة تتصل بالتجهيزات .

#### القائمة ٨

- ( أ ) البيانات تساوى المعلومات ، ليس هناك لأغراض عملية سوى فارق طفيف ، أو لا فرق على الإطلاق .  
 ( ب ) البيانات معلومات فى شكل موحد ، أو معلومات بدون تشذيب ، أو معلومات دون نظرية أو نتائج نهائية ، وهى تشمل على كل من الحقائق والأرقام .  
 ( ج ) البيانات عناصر رقمية فى الأساس .  
 ( د ) البيانات عناصر رقمية يمكن الاعتماد عليها ، فى الأساس .

## الملحق الرابع

### كيف يعمل مايسين

#### MYCIN at work

( Buchanan and Shortliffe, 1984 )

المريض - ١ :

(١) اسم المريض : ( الأول - الأخير )

✳ ✳ فرد سميث .

يقوم مايسين بتجميع بعض البيانات الأساسية عن المريض . وترد إجابات الطبيب بعد النجمتين .

(٢) الجنس :

✳ ✳ ذكر

(٣) السن :

✳ ✳ ٥٥

(٤) هل استطعت الحصول على أنسجة إيجابية من الموضع الذى أصيب فيه فرد سميث بالعدوى ؟

✳ ✳ نعم

العدوى - ١ :

(٥) ماهى العدوى ؟

✳ ✳ وجود بكتريا فى الدم bacteremia فى المراحل الأولية .

(٦) نرجو تسجيل البيانات والوقت التقريبى الذى بدأت تظهر فيه علامات أو أعراض المراحل الأولية

لوجود بكتريا فى الدم ( العدوى - ١ ) لأول مرة ( الشهر / اليوم / السنة ) .

✳ ✳ مايو ٥ ١٩٨٠ .

سوف يشار لأحدث نسيج إيجابى مرتبط بالمراحل الأولية لوجود بكتريا فى الدم ( العدوى - ١ ) بـ :

النسيج - ١ .

(٧) من أى موضع أخذت عينه النسيج - ١ ؟

✳ ✳ الدم .

(٨) نرجو تسجيل تاريخ وقت الحصول على هذا النسيج الدموى ( النسيج - ١ ) ( الشهر / اليوم /

السنة ) .



• • • مايو ٩ ١٩٨٠ .

سوف يشار إلى أول كائن هام أخذ من هذا النسيج العنوى ( النسيج - ١ ) بـ :

الكائن - ١

(٩) أدخل مواصفات الكائن - ١ :

• • • مجهولة

وعادة ماتكون هوية أو مواصفات الكائن غير معروفة ، ومن ثم فإنه لابد من الاستدلال عليها بواسطة مايسين اعتيادا على مختلف عناصر المعلومات المختبرية والاكليتيكية الأخرى . ويستمر مايسين في توجيه الأسئلة التي يمكن أن تساعد في تحديد هوية الكائن .

(١٠) هل الكائن - ١ عصى أم مكور ( الخ . ) :

• • • عصى .

(١١) البقعة الجرامية للكائن - ١ :

• • • جرامنج Gramneg

(١٢) هل كانت هناك أنسجة إيجابية من مواضع غير مرتبطة بالعنوى التي تلتصق المشورة بشأنها ؟

• • • لا .

(١٣) هل نأ الكائن - ١ يتعرض للأكسجين ؟

• • • نعم ( ٨ . )

(١٤) هل نأ الكائن - ١ بعيدا عن الأكسجين ؟

• • • نعم .

(١٥) ماهو المتفد المحتمل لدخول الكائن - ١ إلى هذا الموضع المعقم ؟

• • • GI (٥)

ثم يتوالى العديد من الأسئلة اللازمة لتجميع المعلومات الكافية لإستنتاج الخصائص المحتملة للكائنات المسببة للعنوى .

سوف يستند العلاج الذى أوصى به إلى العنوى أو الإصابات الوياتية المحتملة التالية ، والكائن أو الكائنات التي يحتمل أن تكون سببا فيها :

PRIMARY — BACTEREMIA

PSedomonas — AERUGINOSA

KLEBSIELLA — PNEUMONIAE

E. COLI

BACTERIOIDES — FRAGILIS

ENTEROBACTER

PROTEUS — NON — MIRABILIS

العنوى - ١ بكتريا في الدم في مراحلها الأولية

> العنصر ١ < يمكن لهوية الكائن - ١ أن تكون

> العنصر ٢ < يمكن لهوية الكائن - ١ أن تكون

> العنصر ٣ < يمكن لهوية الكائن - ١ أن تكون

> العنصر ٤ < يمكن لهوية الكائن - ١ أن تكون

> العنصر ٥ < يمكن لهوية الكائن - ١ أن تكون

> العنصر ٦ < يمكن لهوية الكائن - ١ أن تكون

(٤٦) على مقياس متدرج من صفر - ٤ ، حيث تدل الأرقام المرتفعة على تزايد الحدة ، على أى مستوى تضع درجة مرض فرد سميث ؟

• • • ٣ .

(٤٧) هل لدى فرد سميث حساسية واضحة اكلينيكية ضد أى مادة مضادة للميكروبات ؟  
■ ■ لا .

(٤٨) وزن فرد سميث بالكيلو جرامات ( أو < عدد > أرطال ) :  
■ ■ ٧٠ .

لاحظ أن عقارين اثنين فقط يكفيان لمواجهة ستة كائنات تحتمل [ التوصية ١ ] توصيتى بالعلاج  
المفضل كما يلى :

لواجهة المواد < ٦٥٣٢١ > :

اعطه : جنتاميسين GENTAMICIN .

الجرعة : ١١٩ ملليجرام ( ١,٧ ملليجرام / كيلو جرام ) 98h IV [ أو IM ] .  
لمدة عشرة أيام .

ملاحظات : تعدل الجرعة في حالة الفشل الكلوى .

لواجهة المادة < ٤ > :

اعطه : كلندا مايسين CLINDAMYCIN

الجرعة : ٥٩٥ ملليجرام ( ٨,٥ ملليجرام / كيلو جرام ) 98h IV [ أو IM ] لمدة أربعة عشر يوما .  
ملاحظات : في حالة ظهور الاسهال أو أية أعراض GI أخرى ، يمكن مراجعة حالة المريض لاحتمال وجود  
التهاب في غشاء القولون المخاطى .

هل تريد معرفة العلاج الثانى الذى وقع عليه الاختيار ؟

هناك اختيارات بديلة متاحة .

■ ■ نعم .

أى من العقاقير السابقة تريد استبعاده من الاعتبار ؟

■ ■ كلندا مايسين

[ التوصية ٢ ] التوصية بثنائى أفضل علاج :

لواجهة المواد < ٦٥٤٣٢ > :

اعطه : كلورا مفينيكول CHLORAMPHENICOL

الجرعة : ١ جم ( ١٥ ملليجرام / كيلو جرام ) 98h IV لمدة أربعة عشر يوما .

ملاحظات : راقب عدد كريات الدم البيضاء للمريض .

لواجهة المادة < ١ > :

اعطه : جنتاميسين GENTAMICIN

الجرعة : ١١٩ ملليجرام ( ١,٧ ملليجرام / كيلو جرام ) 98h IV [ أو IM ] لمدة عشرة أيام .

ملاحظات : تعدل الجرعة في حالة الفشل الكلوى .

## الملحق الخامس

### تيرسياس يوضح

( Buchanan and Shortliffe, 1984 )

أولا ، سؤال ميسين :

ماهو المنفذ المحتمل لدخول الكائن - ١ في هذا الموقع المعقم ؟ يطلب الطبيب توضيحا .

\*\*\* لماذا ؟

حينئذ يستمر تيرسياس في شرح ( مبرراته ) .

[ لماذا هو مهم تحديد المنفذ المحتمل لدخول الكائن - ١ في هذا الموقع المعقم ؟ ]

[ ٣ / ٠ ] . . . وذلك للتعرف على الظروف الخاصة بأحد الكائنات أو فئة من الكائنات التي يمكن

للمقار أن يستخدم لمواجهتها .

ولقد ثبت فعلا أن :

[ ٣ / ١ ] موقع النسيج هو الدم .

[ ٣ / ٢ ] بقعة الكائن gram positive .

[ ٣ / ٣ ] كان منفذ دخول الكائن هو G.I .

[ ٣ / ٤ ] [ البطن هي مكان العدوى ، أو تجويف الحوض هو مكان العدوى ] ومن ثم .

فإن هناك دليلا يفرض نفسه بقوة ( ٩ / ٠ ) على أن البكتريا المعوية Enterobacteriaceae هي فئة

الكائنات التي ينبغي للعلاج مواجهتها .

[ القاعدة ٩٥ ] .

وعلى عكس لماذا WHY التي توضح بلا ليس نقاط التقاء ( مرتفعة ) في شجرة الأهداف ، فإن الأمر كيف

HOW يسأل تيرسياس توضيح نقاط الالتقاء الواقعة أدنى الشجرة والتي تمت توسعتها أو ستم توسعتها .

فالحير ، على سبيل المثال ، في الحوار التالي يسأل كيف يستطيع ميسين أن يحدد ما إذا كانت البطن أم

تجويف الحوض هو مكان العدوى .

\*\*\* كيف HOW [ ٣ / ٤ ] .

لاحظ أن [ ٣ / ٤ ] هي سابقة أو صدر التعبير عن الاهتمام في الحوار السابق .

[ أى ، كيف كنت تحدد أن البطن هي مكان العدوى ، أو أن تجويف الحوض هو مكان العدوى ؟ ]

[ ٤ / ٠ ] وهنا يبدأ استعمال القاعدة ٢١ .

إذا كان الطبيب يريد الآن الاطلاع على القاعدة ٢١ ، فإنه يطلب من تيرمباس أن يشرح كيف استخدمت ، مشيراً إلى الصدر [ ٠ / ٤ ] الخاص بالعبارة التي وردت فيها :  
 \* كيف HOW [ ٠ / ٤ ] .  
 [ أى كيف استخدمت القاعدة ٢١ ؟ ]  
 [ ٠ / ٥ ] لقد تحدد فعلاً أن  
 [ ١ / ٥ ] النسيج جديد .  
 ولهذا ، فإنه إذا :  
 [ ٢ / ٥ ] إذا كان هناك مرض هام من الناحية العلاجية ، مرتبط بوجود هذا الكائن .  
 إذن .  
 فإنه من المؤكد ( ٠ / ١ ) أن موقع النسيج هو مكان العلوى فى المريض .

---

رقم الإيداع ٥١٦٩ / ١٩٩١

الترقيم الدولي I.S.B.N. : 977-215-031-X

---

---

دار غريب للطباعة  
١٢ شارع نوبار (لاظوغل) القاهرة  
ص . ب (٥٨) الدواوين تليفون ٣٥٤٢٠٧٩



## هذا الكتاب

تجمع

الآراء على أننا

نعيش اليوم مجتمع المعلومات ،

حيث لم نعد أهمية المعلومات ، في اتخاذ

القرارات وحل المشكلات ، خافية على أحد . وتداول

المعلومات في المجتمع ظاهرة غاية في التنوع والتعقد ، ويقدر ما يزداد

فهمنا لها تزداد فعاليتها . ولا يمكن لعلم المعلومات ، الذي يرمى لتنمية قدرتنا على فهم

ظاهرة المعلومات ، أن يرسى أساسا راسخا لتطوره إلا بتوسيع قاعدته

المعرفية . وعلى هذين الوترين يعزف كتابنا هذا الذي

يتناول الأسس النظرية والجوانب التطبيقية لعلم

المعلومات ، في إطار تصور واضح متكامل

لمكونات المجال ومناصره

ورواضه

كتاب

دار غريب للطباعة

دار غريب للطباعة

١٢ شارع، نوبار ( لاطوغل ) القاهرة

ص . ب ( ٥٨ ) الدواوين تليفون ٣٥٤٢٠٧٩

Bibliotheca Alexandrina



0259788